

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

## **ОБУЗ «КОХОМСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

Утверждены приказом главного врача

ОБУЗ «Кохомская городская больница»

№ 45 от 20 февраля 2019 года.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка ОБУЗ «Кохомская городская больница» для пациентов являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в подразделениях учреждения, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением здравоохранения.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на сайте и на информационных стендах учреждения здравоохранения.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинское учреждение или ее структурное подразделение, 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 больницы включают:

- права и обязанности пациента;
- особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи;
- правила вызова врача на дом;
- особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании медицинской помощи в дневном стационаре;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.5.В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях – под роспись в медицинской документации.

1.6.В помещениях учреждения и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде;
- курение в зданиях и помещениях учреждения, а также на территории лечебного учреждения;
- 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;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места; громкие разговоры, шум, хлопанье дверьми.

1.6.Нарушением Правил внутреннего распорядка учреждения 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 прекращение лечения, без обоснованных причин, учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК или МСЭ;
- курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах, а также на территории больницы.

## **1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.**

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

- уважительное отношение со стороны медицинского персонала при оказании медицинской помощи;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- перевод к другому лечащему врачу, по письменному заявлению, не чаще чем 1 раз в год, с учетом согласия соответствующего врача;
- информирование пациента о планируемом медицинском вмешательстве(показаниях, противопоказаниях, возможных последствиях как отказа от вмешательства, так и проведения его) в соответствии с законодательными актами;
- отказаться от оказания медицинской помощи;
- 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;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента согласно Порядку, утвержденному приказом МЗ РФ № 425н от 29.06.2016г. и приказом главного врача. Порядок размещен на сайте и информационных стендах учреждения.

**Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;
- бережно относиться к имуществу больницы.

## **2. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи.**

2.1. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к соответствующему амбулаторно-поликлиническому структурному подразделению учреждения. Каждый гражданин также имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения по своему выбору, согласию врача, предварительно написав заявление о выборе медицинской организации на имя главного врача.

2.2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная помощь по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому и первичная специализированная помощь.

2.3. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается либо самостоятельно либо через доверенное лицо(законного представителя) в регистратуру амбулаторно-поликлинического структурного подразделения учреждения, либо по телефону через call – центр или телефону регистратуры амбулаторно-поликлинического структурного подразделения учреждения, либо через электронную регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом.

2.4. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется по телефону:

- call – центр 93-44-43;
- регистратура взрослой поликлиники 93-44-43;
- регистратура детской поликлиники 93-83-74, 93-83-75;
- регистратура Богданихского ОВОП 55-19-42;
- регистратура Железнодорожного ОВОП 8-962-160-86-42;
- на электронном сайте [www.регистратура37.рф](http://www.регистратура37.рф);
- на сайте учреждения;
- через сайт ГОС-услуги;
- обратившись непосредственно в регистратуру подразделения оказывающего амбулаторно-поликлиническую помощь.

2.5. Пациент имеет право самостоятельно через регистратуру или через интернет записаться только к специалистам – участковому терапевту, участковому педиатру, акушеру-гинекологу, стоматологу, врачу общей врачебной практики, хирургу.

2.6. Направление на первичный прием к другим врачам специалистам (врачу-неврологу, эндокринологу, кардиологу и т.д.) дается при наличии показаний,

лечащим врачом (участковым врачом терапевтом или педиатром, врачом общей практики, врачом акушером-гинекологом) после осмотра.

2.7. Запись на повторный прием к участковым врачам терапевтам, участковым врачам-педиатрам, врачам общей практики, врачам специалистам проводится в кабинете врачей.

2.8. При первичном обращении в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного при обязательном предъявлении паспорта, страхового медицинского полиса, СНИЛС.

2.9. Медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у-04) является собственностью учреждения, хранится в картохранилищах подразделений по участково-территориальному принципу, а в пределах участков по улицам, домам, квартирам согласно письму Минздравсоцразвития России от 4 апреля 2005 г. N 734/МЗ-14

2.10. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом. Сотрудники регистратуры и врачи имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время. Пациенты, опоздавшие на прием более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с регистратором или врачом, проводившим обследование.

2.11. Оказание медицинской помощи на дому осуществляется сотрудниками кабинета неотложной помощи, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами участковыми, врачами общей практики, врачами-специалистами, фельдшером ООВП в часы работы амбулаторно-поликлинического отделения в соответствии с графиком работы, утвержденным главным врачом.

Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта, участкового педиатра, врача общей практики.

При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому

2.12. Вызов врача на дом осуществляется по телефону с 07.00 до 16.00:

- call – центр 93-44-43;
- регистратура взрослой поликлиники 93-44-43;
- регистратура детской поликлиники 93-83-74, 93-83-75;
- регистратура Богданихского ОВОП 55-19-42;
- регистратура Железнодорожного ОВОП 8-962-160-86-42;
- на электронном сайте [www.регистратура37.рф](http://www.регистратура37.рф);
- на сайте учреждения;

- через сайт ГОС-услуги;

- обратившись непосредственно (доверенное лицо или законный представитель) в регистратуру подразделения оказывающего амбулаторно-поликлиническую помощь.

2.13. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования при наличии показаний по согласованию с заведующим структурным подразделением согласно маршрутизации, указанной в приказах ДЗО Ивановской области. Госпитализация пациентов по экстренным показаниям проводится по направлению врачей медицинских учреждений и врачей скорой медицинской помощи.

2.14. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент должен обращаться на станцию скорой медицинской помощи по телефонам:

- 03;

- 112;

- 8 (4932) 30-89-74; 8(4932) 32-82-07.

2.15. 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 заместителями, заведующими отделениями, адреса структурных подразделений учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме и на информационных стендах, расположенных в помещениях амбулаторно-поликлинического структурного подразделения, на сайте больницы.

### **3. Правила вызова врача на дом.**

**Вызов врача на дом – вид амбулаторно-поликлинической помощи, в рамках которого прием больного происходит вне кабинета врача.**

**На дом вызываются врачи-терапевты участковые, врачи-педиатры участковые, врачи ОВП(семейные врачи), врачи оказывающие неотложную помощь, фельдшер оказывающий неотложную помощь, врачи-специалисты, средний медицинский персонал медицинской организации.**

3.1. Медицинская помощь на дому предоставляется пациенту, обратившемуся за оказанием медицинской помощи, состояние здоровья которого не позволяет ему самостоятельно посетить медицинскую организацию.

3.2. Вызов на дом фиксируется в следующих случаях:

- при обращении пациента (уполномоченного представителя);
- при необходимости планового повторного посещения пациента врачом или средним медицинским персоналом (актив);
- при патронаже на дому;
- при поступлении в медицинскую организацию требования о посещении пациента на дому из Станции скорой и неотложной медицинской помощи (актив - ССиНМП);
- при поступлении в медицинскую организацию требования о посещении пациента на дому от медицинской организации, оказывающей специализированную медико-санитарную помощь в стационарных условиях, либо ее структурного подразделения, оказывающего первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях (актив стационар);
- при выписке из родильных домов и необходимости патронажа новорожденных пациентов (актив роддом);
- в случае необходимости констатации смерти лиц, умерших на дому.

3.3. Вызов на дом осуществляется из поликлиники по месту фактического нахождения больного (по территории обслуживания). В случае если пациент не прикреплен к ОБУЗ «Кохомская городская больница», врач выполнит вызов на дом, но в дальнейшем для обслуживания и выписки листа нетрудоспособности потребуется обращение в поликлинику по месту прикрепления пациента.

3.4. Если принимающий вызов специалист посчитает, что случай экстренный и угрожает жизни пациента – пациенту предлагается вызвать скорую помощь.

3.5. Вызовы на дом принимаются в соответствии с утвержденным графиком: в будние дни с 07.00 до 16.00. В субботу с 07.00 до 12.00. За пределами этого времени – регистрация вызова на дом невозможна.

Обслуживание вызовов на дом осуществляется в течение рабочих часов поликлиники. При этом сотрудник обслуживающий вызова сортирует вызовы на дом с учетом, предъявляемых жалоб и симптомов, возраста(в отношении детей).

3.6. Поступившие вызовы распределяются по участкам в соответствии с адресом фактического нахождения пациента.

3.7. Вызовы на дом регистрируются в Книге вызовов врача на дом (ф/ 031|у).

3.8. Вызов врача на дом осуществляется по телефону:

- call – центр 93-44-43;
  - регистратура взрослой поликлиники 93-44-43;
  - регистратура детской поликлиники 93-83-74, 93-83-75;
  - регистратура Богданихского ОВОП 55-19-42;
  - регистратура Железнодорожного ОВОП 8-962-160-86-42;
  - на электронном сайте [www.регистратура37.рф](http://www.регистратура37.рф);
  - на сайте учреждения;
  - через сайт ГОС-услуги;
- обратившись непосредственно(доверенное лицо или законный представитель) в регистратуру подразделения оказывающего амбулаторно-поликлиническую помощь.

### **3.9.Показания для вызова врача на дом:**

- повышение температуры тела выше 38,0<sup>0</sup> С;
- рвота, жидкий стул, боли в животе;
- острая боль любой локализации;
- болевой синдром у больных с ишемической болезнью сердца, состояние после пароксизмов нарушения ритма сердца, боли в сердце у больных с гипертонической болезнью и т.д.;
- сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности;
- головокружение, тошнота, рвота;
- колебания артериального давления на фоне гипертонической болезни, атеросклероза, стрессовых состояний;
- любое ухудшение в состоянии здоровья у детей до 3 лет;
- появление высыпаний на коже;
- повышение температуры тела выше 37,5<sup>0</sup> С;
- хронические состояния, которые не позволяют пациенту самостоятельно посетить ЛПУ( тяжелые онкологические заболевания, параличи, парезы конечностей, нетранспортабельные больные для: оформления в дома-интернаты, оформления группы инвалидности).

### **3.10.При вызове на дом пациент или его законный представитель(доверенное лицо) обязан:**

- назвать ФИО пациента, возраст;
- назвать адрес прописки и фактический адрес проживания;
- назвать контактный телефон;
- четко сформулировать жалобы;
- обеспечить доступ сотруднику амбулаторно-поликлинического подразделения в подъезд и непосредственно к больному.

### **3.11.Вызывая врача, проверьте доступность в плане физическом и техническом и обязательно скажите это при вызове:**

- проверьте, присутствует ли на двери ваш номер квартиры;
- проверьте работоспособность звонка;
- проверьте по возможности работоспособность домофона;
- проверьте, исправен ли лифт.

Если в доме присутствуют животные:

- постарайтесь закрыть их в другой комнате, ванной, туалете или на балконе;



- если вы в частном доме и у вас во дворе собака – привяжите её и оденьте намордник;
  - намордник на собак нужно одеть и в квартире, даже если собака заперта.
- Приготовьте к приходу врача:
- место для верхней одежды и бахилы, так как врач не разувается;
  - мыло и сухое полотенце;
  - стул для врача;
  - освещенность в комнате.

#### **4. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании медицинской помощи в дневном стационаре.**

4.1. Медицинская помощь в условиях дневного стационара осуществляется по следующим профилям: терапия, неврология, педиатрия, акушерство-гинекология.

4.2. Дневной стационар работает по графику, утвержденному главным врачом. Медицинская помощь по профилю терапия, неврология в условиях дневного стационара оказывается 7 дней в неделю, по профилю педиатрия, акушерство-гинекология 5 дней в неделю.

Госпитализация осуществляется с 08-00 до 14-00, кроме субботы, воскресенья. Выписка ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

4.3. В дневном стационаре ОБУЗ «КГБ» с правилами пациент (законный представитель) знакомится под роспись в медицинской документации.

4.4. В дневной стационар госпитализируются пациенты, не требующие круглосуточного медицинского наблюдения, для проведения диагностических, лечебных мероприятий по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений при наличии показаний. Направление в дневной стационар подписывает заведующий амбулаторно-поликлиническим отделением.

4.5. Отбор больных в дневной стационар осуществляет заведующий профильным отделением, на базе которого созданы дневные стационары.

4.6. При поступлении в дневной стационар по направлению пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность. На госпитализируемых больных оформляется медицинская карта стационарного больного (форма №003/у-80), вещи сдаются на хранение в гардероб.

4.7. В случае отказа от госпитализации врач оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь и в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

4.8. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми

коммуникациями (санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

4.9. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.

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

4.11. Пациенты дневного стационара питанием не обеспечиваются.

4.12. Инструментальные методы исследования (рентгенограмма, УЗИ органов брюшной полости, забрюшинного пространства, щитовидной железы, сосудов головы и шеи, ЭХО-КГ, эндоскопические методы обследования ЖКТ), консультации специалистов осуществляются на базе поликлиники ОБУЗ «Кохомская городская больница» в регламентируемое время по назначению лечащего врача.

4.13. Обход больных проводится ежедневно лечащими врачами согласно графику (в выходные и праздничные дни — дежурным врачом). В указанное время пациенты должны находиться в палатах.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКОМ И ПАЦИЕНТОМ.**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ.**

6.1. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в

установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

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

7.2. С 1 июля 2017 года по желанию пациента и с его письменного согласия может быть сформирован электронный листок нетрудоспособности.

7.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286).

7.4. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность, лечащим врачом или другими врачами-специалистами согласно Приказу Минздравсоцразвития России от 2 мая 2012 г. N 441н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» в срок не превышающий 3 рабочих дней.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

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