

# Правила внутреннего распорядка

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ КО НКПТД (далее – Учреждение) или его структурные подразделения

С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся под роспись

В случае отказа пациента или его законных представителей от ознакомления с **Правилами внутреннего распорядка для пациентов** врач вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим врачом Учреждения

Медицинская помощь в Учреждении оказывается по профилю «фтизиатрия» взрослому и детско-подростковому населению города Новокузнецка, Таштагольского района, Калтанского и Междуреченского городских округов, а также населению других территорий

Оказание помощи больным туберкулезом организуется в амбулаторных подразделениях Учреждения (оказывается врачом-фтизиатром) на основе взаимодействия с врачами первичного звена здравоохранения (врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами)) и в стационарных отделениях Учреждения

Перечень лечебно-диагностических мероприятий определяется в соответствии со стандартами медицинской помощи больным туберкулезом, утвержденными в установленном порядке

При выявлении у пациента при плановом обследовании и лечении медицинских показаний к высокотехнологичным методам лечения и показаний к санаторно-курортному лечению помощь оказывается в соответствии с установленным порядком оказания указанной помощи

## ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

### АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ

Для получения амбулаторной помощи пациент должен обратиться в регистратуру диспансерного отделения и предъявить:

- паспорт или свидетельство о рождении (детям до 14 лет)
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования с номером лицевого счёта (СНИЛС)
- иностранные граждане и лица без гражданства дополнительно предъявляют полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, выданный страховой организацией, заключившей с Учреждением договор на оказание платных медицинских услуг (при отсутствии полисов – оформляется договор на оказание Учреждением медицинских услуг [на платной основе](#))

Часы работы регистратуры:

понедельник-четверг            08:00-16:00  
пятница                            08:00-14:00

В регистратуре диспансерного отделения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- a. фамилия, имя, отчество (полностью)
- b. пол
- c. дата рождения (число, месяц, год)
- d. адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении); адрес фактического проживания (со слов пациента)
- e. серия и номер паспорта
- f. номер лицевого счёта страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (СНИЛС)

Медицинская помощь амбулаторным пациентам оказывается в день обращения либо по предварительной записи (по желанию пациента) по телефонам:

- взрослая поликлиника:

Новокузнецк +7 (3843) 45-52-67

Таштагол +7 (3847) 36-45-09

Калтан +7 (3847) 23-39-42

Междуреченск +7 (3847) 53-33-88

- детская поликлиника:

Новокузнецк +7 (3843) 37-54-53

Таштагол +7 (3847) 36-45-09

Информацию о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а так же о порядке предварительной записи на прием к врачам, [о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями](#), адреса стационаров пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле диспансерного отделения

При обращении за медицинской помощью в диспансерные отделения пациент **обязан**:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы
- информировать врача заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время
- соблюдать режим работы Учреждения, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим
- при посещении диагностических и лечебных (процедурный) кабинетов пользоваться сменной обувью или бахилами
- выполнять назначения лечащего врача
- соблюдать рекомендуемую врачом диету
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- 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
- оформлять отказ или согласие на обработку своих персональных данных, проведение медицинского вмешательства
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам
- бережно относиться к имуществу Учреждения
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом персоналу

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом

Неявка на приём в назначенное время является нарушением больничного режима

## СТАЦИОНАРНАЯ ПОМОЩЬ

[Госпитализация](#) в стационар при наличии показаний осуществляется в следующих формах:

- по направлению участкового фтизиатра на плановую госпитализацию
- в порядке перевода из других медицинских организаций

Прием пациентов в стационар производится:

- перед из другой медицинской организации круглосуточно
- плановых больных 09:00-12:00, кроме субботы, воскресенья

При поступлении на стационарное лечение пациент должен предъявить:

- паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность)
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования с номером лицевого счёта (СНИЛС)
- иностранные граждане и лица без гражданства дополнительно предъявляют полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, выданный страховой организацией, заключившей с Учреждением договор на оказание платных медицинских услуг (при отсутствии полисов – оформляется договор на оказание Учреждением медицинских услуг на платной основе)

При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного

В случае самостоятельного обращения граждан в санитарный пропускник дежурным врачом оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о дальнейшей маршрутизации пациента.

Иностранцам гражданам и лицам без гражданства в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства, медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни.

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам и лицам без гражданства, не имеющим полиса обязательного медицинского страхования либо полиса добровольного медицинского страхования, выданного страховой организацией, заключившей с Учреждением договор на оказание платных медицинских услуг, может быть оказана плановая медицинская помощь на [платной основе](#).

В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает ему необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о состоянии пациента, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

При поступлении в стационар пациент сдает верхнюю одежду и обувь в гардероб для пациентов стационара.

Часы работы гардероба:  
ежедневно 07:30-19:00

В дежурное время одежда пациентов размещается в предназначенном для хранения одежды помещении приемного отделения, а затем передается в гардероб

Пациенты размещаются в многоместных палатах

В день поступления пациент имеет право на обед и ужин согласно графику работы столовой

Пациенты обеспечиваются лечебным питанием в соответствии с физиологическими нормами, утвержденными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации, в пределах предусмотренных финансовых средств

Питание пациентов с палатным и общим режимом проводится в столовой отделения. Пациенты, находящиеся на постельном режиме, питаются в палате

Для ознакомления пациентов ежедневно на информационном стенде в отделениях вывешиваются меню

В целях эпидемиологической безопасности пациентов и персонала Учреждения при нарушении перечня и сроков реализации скоропортящихся продуктов администрация Учреждения оставляет за собой право их изъятия и уничтожения

К особо скоропортящимся продуктам относятся мясные, рыбные, творожные, овощные блюда, молоко, кисломолочные продукты, вареные колбасы, кулинарные изделия, кремовые кондитерские изделия, изделия из крови и субпродуктов

Хранение в отделении скоропортящихся продуктов допускается только с разрешения лечащего врача в соответствии с назначенной диетой при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8 °С) и сроков реализации

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 Учреждении, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационном стенде отделений Учреждения

Личные продукты больных (передачи из дома) хранят в шкафу, тумбочке (сухие продукты) и в специальном холодильнике (в целлофановых пакетах с указанием Ф.И.О. пациента и номера палаты, даты вскрытия упаковки). Контроль за правильностью хранения этих продуктов осуществляет старшая сестра отделения

Передачи пациентам принимают в пределах разрешенного врачом ассортимента и количества продуктов

В отделениях предусмотрено время беседы врачей с родственниками (после 14:00)

Выписка из стационара – до 14:00, в день выписки пациент имеет право на завтрак согласно графику работы столовой

В день выписки пациента из стационара лечащим врачом оформляется «Выписка из истории болезни»

Вся медицинская документация предоставляется лично пациенту или лицу, представляющему пациента, с его письменного согласия

При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, [в установленные дни и часы приема](#). При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде

## **ПОРЯДОК ВЫПИСКИ ИЗ СТАЦИОНАРА**

Выписка пациента производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара

Выписка из стационара разрешается:

- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение амбулаторно

- при необходимости перевода пациента в другую организацию здравоохранения
- по письменному требованию пациента либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни пациента и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения заведующего отделением или заместителя главного врача по медицинской части

В случае нарушения больничного режима (прерывание лечения, употребление в процессе лечения алкоголя, наркотиков; отказ от лечения или самовольный уход из стационара; грубого нарушения правил поведения) после предупреждения гражданина под роспись о наличии у него заболевания, о возможных осложнениях заболевания, а также о соблюдении правил личной гигиены, порядка и режима дальнейшего лечения лечащий врач имеет право выписать пациента (с учетом тяжести состояния больного)

Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр пациента, и в день его выписки из стационара ему выдается эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр направляется в территориальное диспансерное отделение Учреждения, а третий экземпляр по медицинским показаниям дается на руки пациенту

История болезни после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив Учреждения (срок хранения – 25 лет)

## ОБЩИЙ РАСПОРЯДОК ДНЯ В СТАЦИОНАРНЫХ ОТДЕЛЕНИЯХ

06:00–06:30	подъем, измерение температуры
06:30–07:30	забор анализов
07:30–08:30	утренний туалет пациентов
09:00–10:00	завтрак
10:00–11:00	прием лекарств в присутствии медицинского персонала
11:00–13:00	врачебный обход, выполнение врачебных назначений
13:00–14:00	обед
14:00–16:00	тихий час
16:00–16:30	полдник
16:30–18:00	посещение пациентов родственниками, свободное время
18:00–19:00	ужин
19:00–21:00	измерение температуры, подготовка к диагностическим исследованиям на следующий день
21:00–21:30	второй ужин
21:30–22:00	вечерний туалет
22:00–23:00	выполнение врачебных назначений
23:00–06:00	сон

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

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
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи
- на 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
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача Учреждения
- на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи
- на добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами
- на отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи (в случае отказа от госпитализации при установленных обстоятельствах к пациенту может быть применена принудительная госпитализация в стационар в соответствии со ст.10 Федерального закона Российской Федерации №77-ФЗ от 18.06.2001 «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»)
- на обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд

- на 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
- на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка Учреждения для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований
- на подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Учреждения (для этого в центральных холлах Учреждения предусмотрены ящики для сбора обращений и жалоб)
- пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью (которые при смене должны подвергаться дезинфекции)
- принимать посетителей в установленные часы и в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму

#### **Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов
- уважительно относиться и не допускать грубостей или иного пренебрежительного отношения к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- 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
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья
- незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.
- придерживаться установленного в отделении распорядка дня
- выполнять медицинские предписания, соблюдать время и последовательность приема назначенных врачом лечебно-диагностических процедур
- придерживаться назначенного врачом режима (постельный, палатный, общий)
- соблюдать назначенную врачом диету
- во время врачебного обхода, в часы измерения температуры тела, выполнения лечебно-диагностических процедур, послеобеденного отдыха и с 23:00 до 07:00 находиться в палате
- отдыхать в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером
- в период тихого часа и после 23:00 соблюдать тишину и пользоваться только индивидуальными светильниками
- отказаться на весь период нахождения в стационаре от курения, приема алкоголя и других вредных привычек
- соблюдать правила личной гигиены
- бережно обращаться с имуществом отделения (в случае преднамеренной порчи имущества пациент обязан возместить причиненный ущерб)
- поддерживать чистоту и порядок в палате и местах общего пользования (мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак/контейнер для сбора бытовых отходов)
- содержать в чистоте прикроватные тумбочки
- проводить кварцевание и проветривание палат согласно графика
- приводить палату в порядок перед приходом врача
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел)
- соблюдать правила противопожарной безопасности
- хранить разрешенные продукты питания в холодильниках отделения
- сообщить своим родным, что посещения и передача продуктов - строго по часам и согласно разрешенному перечню
- предупреждать врача или медсестру, если покидаете отделение
- обращаться по интересующим медицинским вопросам к своему лечащему врачу или палатной медицинской сестре

#### **Пациенту запрещается:**

- находиться в отделении и палате в верхней одежде, без сменной обуви
- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки
- приносить и хранить в палате опасные и запрещенные предметы: оружие, колющие, режущие и легковоспламеняющиеся предметы
- проносить и употреблять пиво и спиртные напитки
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты (передачи принимаются согласно «Перечню продуктов, разрешенных для передач пациентам», продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки)
- приносить на территорию теле-, видеотехнику, кроме ноутбуков
- использовать нагревательные приборы, плитки, утюги, электрические кипятильники, чайники, магнитофоны и другие электроприборы, а также тройники и удлинители (наличие телевизора в палате допускается только с разрешения заведующего отделением)
- включать освещение, аудио-, видеоаппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований
- самостоятельно устранять поломки оборудования, мебели

- оставлять остатки пищи в палате
- выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа с 14:00 до 16:00 и после 23.00
- покидать самовольно отделение и территорию Учреждения
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми
- приводить в негодность сантехническое оборудование, выбрасывать предметы личной гигиены в унитаз
- курение табака в палатах и на всей территории Учреждения (на основании Федерального закона от 23.02.2013 г. №15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" (пункт 2 части 1 статьи 12))
- играть в азартные игры
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи
- принимать лекарственные препараты по собственному усмотрению
- одновременно получать лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача
- несвоевременно являться на врачебную комиссию (ВК) или медико-социальную экспертизу (МСЭ)
- входить в служебные кабинеты без разрешения медицинского персонала
- заходить в другие отделения, если это не обусловлено вызовом на консультации или исследования
- пользоваться служебными телефонами
- принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом
- без разрешения лечащего или дежурного врачей совершать прогулки по территории Учреждения, в т.ч. вне пешеходных зон, и выходить за территорию Учреждения (допускаются прогулки пациентов по территории Учреждения в летний период, с 01.06. по 31.08, в ясную и сухую погоду с разрешения лечащего или дежурного врачей)

#### **Ответственность:**

- самовольное оставление пациентом отделения расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые Учреждение ответственности не несет. Пациент, по собственному желанию решивший прервать лечение в Учреждении, должен сделать письменное заявление
- нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную Законодательством Российской Федерации
- пациенты, нарушившие правила внутреннего распорядка Учреждения, могут быть выписаны до окончания лечения с соответствующей отметкой в больничном листе

#### **Безопасность:**

- в Учреждении действует пропускная система, на территории и в помещениях ведётся круглосуточное видеонаблюдение
- сохранность ценных личных вещей обеспечивается самим пациентом лично
- при возникновении экстренной ситуации обращайтесь к медицинскому персоналу или дежурному врачу
- администрация Учреждения имеет право контролировать соблюдение Правил внутреннего распорядка

### **ПАМЯТКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

Посещение пациентов разрешается с 16:30 до 18:00

Свидания пациентов с родственниками происходит в холле 1-го этажа

Допуск в палату к тяжелобольным возможен только после согласования с заведующим отделением (согласно утвержденному списку пациентов). С собой у посетителя должна быть сменная обувь или бахилы, маска и халат

Беседы с лечащим врачом о состоянии здоровья пациентов разрешены после 14:00

Для вызова пациента или лечащего (дежурного) врача обращайтесь на пост охраны в холле

Во время карантина свидания и посещения запрещены

Посещение пациентов, находящихся в отделении анестезиологии-реанимации, допускается при условии соблюдения «Правил посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии» (информационно-методическое письмо от 30.05.2016 г.)

На консультации к врачам-специалистам пациенты направляются при наличии направления на консультацию и после согласования со специалистом (для этого необходимо обратиться на пост охраны в холле 1-го этажа)

#### **Просим принять во внимание!**

К пациенту в отделение допускается не более одного человека и на период времени не более 15 минут

Дети и подростки до 18 лет включительно в отделения и на территорию Учреждения не допускаются

#### **Запрещен вход на территорию Учреждения:**

- граждан в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения

- без масок
- граждан с детьми и подростками до 18 лет включительно
- граждан с домашними животными
- граждан с признаками острых инфекционных заболеваний

**Запрещается** передача пациентам, находящимся на лечении в Учреждении:

- кровяных, ливерных колбас, паштетов, студней, заливных (мясных, рыбных)
- кур, цыплят, особенно копченых (в том числе гриль)
- пельменей, блинчиков, беяшей с мясом, макарон по-флотски
- винегретов, салатов (овощных, рыбных, мясных)
- кондитерских изделий с заварным кремом и кремом из сливок
- бутербродов с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.
- простокваш (самоквасов), творога домашнего изготовления
- консервированных продуктов домашнего приготовления, грибов
- сырых яиц
- алкогольных напитков

**Перечень продуктов**, разрешенных для передачи пациентам в Учреждении:

Продукты	Количество	Срок хранения
Молоко, кисло-молочные продукты в заводской упаковке	0,5-1 л	Срок годности, указанный на упаковке
Сыр твердых сортов	300 г	72 часа
Колбасные изделия в заводской упаковке с указанием сроков изготовления	0,5 кг	24 часа после вскрытия заводской упаковки
Кондитерские изделия в заводской упаковке	0,5 кг	Срок годности, указанный на упаковке
Фрукты, овощи (мытые)	1 кг	24 часа
Минеральная вода, соки в твердой упаковке	0,5-1 л	Срок годности, указанный на упаковке
Печенье, хлебобулочные изделия в заводской упаковке	0,5 кг	Срок годности, указанный на упаковке

Игрушки в детских отделениях допускают только новые и легко моющиеся: резиновые, пластмассовые  
Игрушки из отделений родителям не возвращаются

### **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМ, НЕ ИМЕЮЩИМ ЭКСТРЕННЫХ ПОКАЗАНИЙ (ПЛАНОВАЯ ПОМОЩЬ) В ДИСПАНСЕРНОМ ОТДЕЛЕНИИ №3 ГОЛОВНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

Прием плановых пациентов осуществляется в день обращения или по предварительной записи (37-36-35)

Прием должен совпадать со временем работы основных кабинетов и служб Учреждения, обеспечивающих консультации, обследования, процедуры

Время ожидания приема - не более 20 минут от времени, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту, о чем ожидающие приема должны быть проинформированы

При обращении на консультацию пациенты обязаны предоставить врачу следующие документы:

- направление на консультацию
- амбулаторную карту с результатами обследований
- данные рентгенологического обследования (рентгенограммы, томограммы)

При посещении Диспансерного отделения №3 головного учреждения пациенты должны соблюдать порядок, тишину, иметь при себе вторую обувь, полотенце (в случае проведения бронхоскопического обследования, также не употреблять в день процедуры жидкости и пищи минимум за 4 часа)

### **ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ**

В дневной стационар госпитализируются пациенты, не нуждающиеся в круглосуточном пребывании в стационаре

При поступлении в дневной стационар пациент представляет направление на лечение в условиях дневного стационара установленной формы, страховой медицинский полис ОМС или ДМС (для иностранных граждан и лиц без гражданства), документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты) и СНИЛС

## **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, путевок на санаторно-курортное лечение (долечивание), справок, а также выписок и копий из медицинской документации пациентам, родителям (законным представителям/опекунам) или иным лицам, регламентирован действующим законодательством

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность пациента (листок нетрудоспособности, справка о временной нетрудоспособности студента, учащегося), выписной эпикриз выдает старшая медицинская сестра отделения, в котором пациент находится на лечении: ежедневно с 13:00 до 14:00 (кроме выходных и праздничных дней)

Выдача пациенту листка нетрудоспособности осуществляется под роспись

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдают пациенту, родителю (законному представителю/опекуну) в день выписки из стационара или по требованию пациента, родителя (законного представителя/опекуна) для предъявления по месту требования

Путевки на санаторно-курортное лечение (долечивание) в стационаре выдает секретарь врачебной комиссии в кабинете заместителя главного врача по клинко-экспертной работе, ежедневно с 13:00 до 14:00 (кроме выходных и праздничных дней), в диспансерных отделениях – лечащий врач в установленное время согласно расписанию врача

Выдача пациенту путевок на санаторно-курортное лечение (долечивание) осуществляется под роспись

Копии медицинской документации выдают по письменному обращению пациента, родителя (законного представителя/опекуна) согласно действующему законодательству

## **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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 только лицам, назначенным пациентом

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(е), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам

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

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

## **ПОРЯДОК РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

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 Учреждения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций)
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния пациента
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента и/или его родственников



В случае нарушения прав пациента пациент (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Учреждения, в которой ему оказывается медицинская помощь

Жалоба подается в письменном виде: либо опускается в ящик для обращений и жалоб, либо передается непосредственно секретарю главного врача (либо 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 или работы (учебы), контакты. 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

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде и в сроки, установленные законодательством

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством