

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» (далее Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг включают:
 - общие положения;
 - порядок обращения пациента;
 - права и обязанности пациента;
 - правила поведения пациентов и их законных представителей в учреждении;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.
- 1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
- 1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1. В Учреждении оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь. Первичный прием граждан в плановом режиме осуществляется по территориальному принципу прикрепления населения.
- 2.2. Для прикрепления к ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» необходимо обратиться в регистратуру городской поликлиники (взрослые) или регистратуру детской поликлиники (несовершеннолетние до 18 лет) для написания заявления о прикреплении на имя главврача (образец заявления можно получить в регистратуре). Если гражданин не может явиться лично по определенным причинам, допускается вариант подачи заявления через законного представителя. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт/ свидетельство о рождении – несовершеннолетние до 14 лет включительно), действующий полис ОМС, СНИЛС.
- 2.3. При первичном обращении в Учреждение заводится медицинская карта амбулаторного пациента (форма 025/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ», на руки не выдается.
- 2.4. Пациент оформляет индивидуальное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, а также согласие на обработку персональных данных.
- 2.5. Предварительная запись пациентов на прием к врачам для получения плановой медицинской помощи осуществляется следующими способами:
 - через портал госуслуги (<https://www.gosuslugi.ru>);
 - через call-центр по телефону 8-813-67-99-003 (по рабочим дням с 8 до 18 часов);
 - через инфоматы, установленные в холлах городской и детской поликлиник;
 - на сайте Тихвинской МБ (<http://crbtikhvin.org/343-zakaz-talonov-2>), авторизация осуществляется по СНИЛСу;
 - через регистратуру поликлиник (в день обращения при наличии доступных талонов).
- 2.6. При отсутствии талонов пациент имеет право воспользоваться сервисом «Отложенная запись» (запись в лист ожидания через call-центр по телефону 8-813-67-99-003, по рабочим дням с 8 до 18 часов). В течение одной-двух недель оператор call-центра свяжется с пациентом и пригласит его на прием к врачу.
- 2.7. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону call-центра 88136799003 либо воспользоваться сервисом «Отмена записи» на сайте ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» в возможно короткие сроки.

- 2.7. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.8. При обращении в Учреждение пациент представляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- 2.9. ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительное согласие пациента на обработку его персональных данных не требуется. ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- 2.10. В городской поликлинике медицинская помощь оказывается в день обращения без талонов по неотложным показаниям:
 - при необходимости скорректировать лечение, обострении хронических заболеваний, болевых синдромах, травмах) следует обращаться в отделение неотложной медицинской помощи (кабинеты 24 и 28 на 2-м этаже городской поликлиники, график работы: по будним дням с 8.00 до 18.00);
 - при наличии симптомов простудных заболеваний, повышении температуры, кашле, боли в горле и т.д.) обращаться в кабинет неотложной помощи для пациентов с ОРВИ и гриппом (отдельный вход справа от главного входа в здание городской поликлиники; режим работы: по будним дням с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 14.00).
- 2.11. В детской поликлинике медицинская помощь оказывается в день обращения без талонов по неотложным показаниям. Необходимо обратиться в регистратуру детской поликлиники.
- 2.12. Порядок и место проведения исследований, проводимых по назначению врача в поликлинике, определяется состоянием пациента (плановый/экстренный; доступность исследования в медицинской организации по месту постоянного прикрепления на получение медицинских услуг).
- 2.13. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачом после предварительного обследования (в том числе в медицинской организации по месту прикрепления для постоянного получения медицинских услуг) пациентов в установленном порядке.
- 2.14. Экстренная госпитализация пациентов осуществляется при состояниях, угрожающих нарушением жизненных функций организма.
- 2.15. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.16. В случае обращения в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

- 3.1. В соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010г №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» и статьей 19 Федерального закона от 21.11.2010г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» **пациент имеет право на:**
 - 3.1.1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
 - 3.1.2. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
 - 3.1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;
 - 3.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 3.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 3.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 3.1.8. отказ от медицинского вмешательства;
 - 3.1.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 3.1.10. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

- 3.1.11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 3.1.12. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;
- 3.1.13. получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте Учреждения в сети интернет, а также позвонив по телефонам Учреждения;
- 3.1.14. получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;
- 3.1.15. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.
- 3.2.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, профилактические осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
- 3.2.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 3.2.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 3.2.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение:
- 3.2.6. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;
- 3.2.7. предъявить оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - полис обязательного медицинского страхования;
 - СНИЛС;
 - для представителя гражданина, в том числе законного - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
 - в случае изменения места жительства документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
- 3.2.8. оформить заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к Учреждению;
- 3.2.9. представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонализированного учета сведения (фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, СНИЛС, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления);
- 3.2.10. дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- 3.2.11. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:
 - если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
 - в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
 - в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
 - в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
 - при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
- 3.2.12. при получении услуг, не входящих в территориальную программу ОМС, предоставляемых на платной основе дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.2.13. при каждом посещении Учреждения предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования;
- 3.2.14. соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ»;

- 3.2.15. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 - 3.2.16. уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - 3.2.17. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
 - 3.2.18. посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
 - 3.2.19. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием;
 - 3.2.20. являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время, не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении
 - 3.2.21. 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;
 - 3.2.22. оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
 - 3.2.23. ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
 - 3.2.24. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - 3.2.25. немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - 3.2.26. соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения;
 - 3.2.27. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим: сбор отходов производить в специально отведенные места; входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
 - 3.2.28. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения;
 - 3.2.29. бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок;
 - 3.2.30. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
 - 3.2.31. соблюдать настоящие Правила;
 - 3.2.32. соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.
- 3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, противопожарной безопасности, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины и т.п.);
 - входить в здание поликлиники с детскими колясками, велосипедами, самокатами;
 - находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
 - осуществлять физиологические отправления, проводить гигиенические процедуры в коридорах, на лестничных маршах и других, не предназначенных для этого помещениях;
 - курить в здании поликлиники и на территории больницы;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ»;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации Учреждения;
 - производить фото- и видеосъемку без согласия администрации ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ»;
 - выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в кабинетах ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» в верхней одежде, грязной обуви;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям больничного комплекса;
 - запрещается доступ в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И УЧРЕЖДЕНИЕМ

Все возникающие споры между пациентом и поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами поликлиники должностным лицом поликлиники, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- 5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
- 5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
- 5.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. ГРАФИК РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 6.1. График работы медицинского учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 6.2. Режим работы Учреждения и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц и утверждается главным врачом.
- 6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
- 6.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» в разделе «Контактная информация», о режиме работы подразделения Учреждения – в разделе «Режим работы».

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- 7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации медицинской организации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА. ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

«Правила внутреннего распорядка дня ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» – это регламент единого внутреннего распорядка дня, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей, а также порядок взаимодействия пациентов и сотрудников Учреждения при выполнении последними своих обязанностей.

1. Настоящие Правила обязательны для персонала, посетителей, пациентов и их представителей, всех иных лиц, обратившихся в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ»
2. С Правилами внутреннего распорядка пациента обязан ознакомить средний медицинский персонал отделения под личную подпись.

ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ, ЛЕЧЕНИЯ, ВЫПИСКИ БОЛЬНЫХ, ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА В ПРОЦЕССЕ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

1. Медицинская помощь в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» оказывается в плановой, неотложной и экстренной формах.
2. Госпитализация гражданина по экстренным показаниям в стационар ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» осуществляется круглосуточно, без выходных и праздничных дней по направлению:
 - врача амбулаторно-поликлинического подразделения,
 - скорой медицинской помощи,
 - при самостоятельном обращении больного по экстренным показаниям.
3. Регистрация и осмотр пациента, доставленного в стационар по экстренным медицинским показаниям, проводятся медицинскими работниками приемного отделения незамедлительно.
4. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляет дежурный врач (в соответствии с профилем обращения) приемного отделения в процессе осмотра и обследования больного.
5. Предварительный диагноз врачом приемного отделения устанавливается не позднее 2 часов с момента поступления пациента в медицинскую организацию.
6. В случае отказа пациента от госпитализации при наличии показаний, он должен подтвердить свой отказ в письменной форме подписью на специальном бланке медицинской карты в присутствии врача после получения разъяснений о необходимости госпитализации и о последствиях отказа.
7. Госпитализация больных в плановом порядке, в том числе застрахованных за пределами Курской области, осуществляется с понедельника по пятницу с 9.00. до 16.00 при наличии:
 - направления врача поликлиники ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ»,
 - паспорта или иного документа, удостоверяющего личность,
 - полиса обязательного медицинского страхования,
 - страхового свидетельства государственного пенсионного страхования (СНИЛС)
 - результатов диагностических исследований, которые были проведены в амбулаторных условиях, в объемах, предусмотренных базовой программой обязательного медицинского страхования.
8. Регистрация и осмотр пациента, направленного в стационар ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» в плановом порядке, проводятся медицинским работником приемного отделения в течение одного часа с момента поступления.
9. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи и доставленные не с места жительства, могут быть госпитализированы в больницу без вышеперечисленных документов, с последующим оформлением всей необходимой медицинской документации, для чего лечащий врач информирует больного, родственников или его законного представителя о необходимости предоставления документов, удостоверяющих личность больного, в трехдневный срок и контролирует выполнение данного требования.
10. В приемном отделении пациент (или его законный представитель) дает согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
11. Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают результатов осмотра в специально отведенном холле приемного отделения. Родители, сопровождающие пациентов в возрасте до 18 лет, могут присутствовать во время осмотра пациента врачом приемного отделения.
12. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном отделении взрослого больного, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.
13. Присутствие сопровождающих пациента лиц, в т.ч. родителей детей, не допускается в операционных, перевязочных, процедурных, манипуляционных и других режимных кабинетах.
14. Сопровождающим лицам разрешено участвовать и оказывать помощь медперсоналу приемного отделения в транспортировке больного на госпитализацию в отделения, за исключением реанимационных, операционных.
15. При оформлении пациента на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы больного возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки. За личные вещи пациентов, оставленные без присмотра, администрация ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» ответственности не несет.
16. В палату разрешается взять чистую сменную одежду, обувь и предметы личной гигиены.
16. В приемном отделении обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний (в т.ч. на педикулез и чесотку), при необходимости выполняется санитарная или дезинсекционная обработка (в случае выявления распространенного педикулеза волосы могут быть удалены).
17. При обращении (доставке) в больницу лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия, при доставке лиц в бессознательном состоянии без документов, детей без сопровождения родственников, сотрудники приемного отделения обязаны проинформировать органы полиции.
18. При госпитализации в стационар больные размещаются в палатах с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

19. При госпитализации детей без родителей в возрасте семи лет и старше необходимо предусмотреть их размещение в палаты для мальчиков и девочек отдельно.
20. При госпитализации ребенка со взрослым по уходу за ним одним из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется право на совместное нахождение в медицинской организации.
21. При совместном нахождении в медицинской организации в стационарных условиях с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше данного возраста - при наличии медицинских показаний одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю создаются условия пребывания в стационарных условиях, включая предоставление спального места и питания бесплатно.
22. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения.
23. Все медицинские вмешательства и манипуляции производятся только с информированного согласия пациента (или его законного представителя) и с оформлением соответствующих документов в медицинской карте стационарного больного и подписи пациента и врача. В особых случаях, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в иных случаях, предусмотренных законодательством, решение о медицинском вмешательстве принимается консилиумом и ставится в известность администрация больницы.
24. Выписка пациента из больницы производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.
25. По заявлению пациента или его законного представителя выписка пациента может быть осуществлена досрочно при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его жизни. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного больного.
26. Временный отпуск домой пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ», запрещен.
27. Медицинская помощь в ГБУЗ ЛО «Тихвинская МБ» (в т.ч. лекарственное обеспечение) предоставляется в объемах и порядке, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И СПРАВОК

1. В день выписки пациенту выдается выписка из медицинской карты стационарного больного, справка о стационарном лечении для аттестованных лиц или справка учащегося, или листок нетрудоспособности, оформленный в порядке, установленном законодательством. По просьбе больного копии результатов обследования могут быть выданы пациенту на руки.
2. Листок нетрудоспособности, выданный после выписки из стационара, оформляется за подписью председателя врачебной комиссии.
3. Родственникам пациента, находящегося на лечении в больнице, может быть выдана доверенность на однократное получение ежемесячного денежного пособия (пенсии) больного. Наличие оснований для выдачи доверенности и лицо, которому она может быть выдана, определяет лечащий врач, который при этом действует в интересах больного и имеет право отказать в выдаче доверенности в случае сомнений по поводу соблюдения этих интересов. Доверенность заверяется подписями лечащего врача (заведующего отделением), заместителя главного врача (главным врачом) и гербовой печатью больницы.
4. Врач сообщает сведения о состоянии здоровья пациента его близким родственникам, если это обусловлено необходимостью лечения или ухода за ним и не осуществляется против воли больного. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.
5. Вся информация о состоянии здоровья, проводимом обследовании и лечении предоставляется пациенту и его законному представителю лечащим (или дежурным) врачом в доступной форме. Средний и младший медицинский персонал информацию о диагнозе и проводимом лечении пациенту и его родственникам не предоставляет.
6. Информация медицинского характера о находящихся (находившихся) на лечении пациентах в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, на основании письменного запроса.
7. Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется.

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ В ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

1. Посещение пациентов осуществляется в установленное время и по специальным пропускам. Пропуска выдаются родственникам в соответствии со списками больных, находящихся в тяжелом или маломобильном состоянии. Вход в стационар — по пропускам, без верхней одежды, при наличии сменной обуви или бахил.

Для остальных больных встречи с посетителями осуществляются в установленное время в вестибюле первого этажа стационара.

2. Время для посещения больных — ежедневно с 9.00 до 15.00 и с 17.00 до 19.00.
3. Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии (ОРИТ) разрешаются в соответствии с общими требованиями к организациям посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента.

4. Родственники и иные члены семьи или законные представители пациента получают согласие лечащего врача и заведующего отделением на посещение пациента.
5. Родственники и иные члены семьи или законные представители пациента не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.
6. Перед посещением медицинские работники проводят с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний.
7. Перед посещением структурных подразделений, в том числе предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании пациенту медицинской помощи в медицинской организации посетитель снимает верхнюю одежду, надевает бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно моет руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства выключает.
8. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в структурные подразделения медицинской организации не допускаются.
9. Посетитель соблюдает тишину, не затрудняет оказание медицинской помощи другим пациентам, выполняет указания медицинских работников, не прикасается к медицинским приборам.
10. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 12 лет.
11. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.
12. Посещения родственников и иных членов семьи или законных представителей не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки, проведение сердечно-легочной реанимации).
13. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в структурные подразделения медицинской организации, предназначенные для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).
14. Родственники и иные члены семьи или законные представители пациента привлекаются при их желании к уходу за пациентом после подробного инструктажа. Родственники и иные члены семьи или законные представители пациента в случае необходимости проведения пациенту в палате инвазивных манипуляций обязаны покинуть палату по просьбе медицинских работников.
15. При введении ограничительных мероприятий (карантина) по инфекциям прекращается допуск посетителей к больным, кроме ухода за тяжело больными ограниченным числом родственников без клинических проявлений инфекционных заболеваний по пропускам и в масках.
16. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен только:
 - сотрудникам больницы
 - сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения;
 - сотрудникам Росздравнадзора, Роспотребнадзора – на основании служебного удостоверения;
 - лицам других категорий – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по больнице.

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ БОЛЬНЫХ В ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

(Находясь на лечении в больнице, необходимо соблюдать установленный администрацией больницы режим.)

1. Употребление алкогольных напитков, наркотических средств строго запрещено.
2. Курение в помещении и на территории больницы запрещено.
3. Прогулки пациентов на территории больницы осуществляются в установленное время, выход пациентов за территорию больницы запрещен. Не разрешается посещение помещений, в которых осуществляются ремонтные работы.
4. Находясь на лечении в больнице, необходимо строго придерживаться назначенного врачом режима и диеты, выполнять назначения врача и требований медицинского персонала при проведении ими различных процедур.
5. Соблюдать порядок приема, условия хранения и употребления личных продуктов питания больных. Не разрешается хранение скоропортящихся продуктов питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках.
6. Категорически запрещается пользоваться кипятилниками и другими собственными нагревательными приборами, а также совершать иные действия, которые могут повлечь за собой возникновение пожара.
7. Во всех помещениях и на территории больницы необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения. При причинении вреда, пациенты несут имущественную ответственность путем возмещения убытков в соответствии со ст. 1064, ст.1082 Гражданского Кодекса РФ.
8. Пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и дежурного медперсонала.
9. В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан (по решению главного врача больницы или его заместителей) с внесением отметки о нарушении режима в листок нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- грубое и неуважительное отношение к персоналу больницы;
- хранение и употребление спиртных напитков и наркотических средств;
- курение в помещениях и на территории больницы (курение запрещено в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ);

- игра в азартные игры;
- наличие при себе холодного и огнестрельного оружия;
- систематическое несоблюдение рекомендаций и назначений врача;
- самовольный уход из отделения без ведома и разрешения лечащего врача и заведующего отделением.

12. При возникновении чрезвычайной ситуации в больнице пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала.

ПАМЯТКА ДЛЯ БОЛЬНЫХ О ПРАВИЛАХ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ:

- о появлении очага возгорания немедленно сообщите дежурному медицинскому персоналу;
- ни при каких условиях не допускайте паники;
- в случае эвакуации возьмите документы и предметы первой необходимости и следуйте по указанному дежурным медицинским персоналом маршруту, оказывая посильную помощь другим больным;
- действуйте в строгом соответствии с указаниями должностных лиц.

РАСПОРЯДОК ДНЯ ПАЦИЕНТОВ СТАЦИОНАРА ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

Для пациентов, проходящих лечение, находящихся на реабилитации в стационаре больницы, устанавливается следующий распорядок дня:

06.00	08.00	подъем, утренний туалет, измерение температуры тела, выполнение врачебных назначений, проветривание палат, подготовка к осмотру врача
08.00	10.00	забор биоматериала (крови) на исследования лаборантами клинично-диагностической лаборатории и медицинскими сестрами отделения
08.30	09.30	завтрак
09.30	11.30	обход лечащего врача
10.00	13.00	текущая влажная уборка в палатах, проветривание палат
11.00	13.00	выполнение врачебных назначений
13.00	14.00	выписка больных
14.00	15.00	обед
15.00	17.00	тихий час
17.00	19.00	общение с родственниками
17.00	19.00	выполнение врачебных назначений, измерение температуры тела,
17.00	20.00	заключительная уборка палат, проветривание палат
17.30	18.30	ужин
19.00	22.00	выполнение врачебных назначений, подготовка к исследованиям и оперативным вмешательствам, гигиенические процедуры
21.00	22.00	подготовка ко сну, проветривание палат
22.00		сон

ПРАВА ПАЦИЕНТА, НАХОДЯЩЕГОСЯ НА ЛЕЧЕНИИ В ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

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

1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
2. выбор врача; получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
3. обследование, лечение и пребывание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
4. проведение по его просьбе консилиума в случае несогласия с поставленным диагнозом, назначенными методами диагностики и лечения;
5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
6. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
8. отказ от оказания (прекращения) медицинского вмешательства;
9. получение информации о состоянии своего здоровья, о предлагаемых методах обследования и лечения, об их преимуществах, недостатках и степени риска, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть предоставлена информация о состоянии его здоровья;
10. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования либо на платных условиях;
11. допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
12. допуск к нему священнослужителя и предоставление условий для религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больницы.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА, НАХОДЯЩЕГОСЯ НА ЛЕЧЕНИИ В ГБУЗ ЛО «ТИХВИНСКАЯ МБ»

Пациент обязан:

1. заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

2. уважительно относиться к работникам медицинской организации;
3. уважительно относиться другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
4. выполнять предписания и рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;
5. сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
6. информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
7. своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
8. 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.;
9. соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, находиться в отделениях больницы в сменной обуви и одежде;
10. бережно относиться к имуществу медицинского Учреждения.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РФ.
2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения, пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ.

В случае возникновения конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи пациент может обратиться с жалобой к заведующему отделением, главному врачу или его заместителям, в вышестоящий орган в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Личный прием граждан

главным врачом и его заместителями по графику

(график размещен на информационных стендах и сайте больницы).