

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ГБУ РО «ОКБ» подразделение «Городская больница № 10»**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Рязанской области "Об утверждении "Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Рязанской области на текущий год, Приказа Минздрава РФ от 31.07.2020 г. № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24 декабря 2020 г. № 44 "Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678 - 20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг" и др. нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения.

### **Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в ГБУ РО «ОКБ» в подразделении «Городская больница № 10», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Учреждением.
2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
  - порядок обращения пациента в структурные подразделения учреждения;
  - права и обязанности пациента;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

### **Порядок обращения пациентов в ГБУ РО «ОКБ» подразделение «Городская больница № 10»**

#### **1. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.**

- 1.1. В Поликлинике пациентам предоставляется первичная медико – санитарная помощь.
- 1.2. Население закрепляется за Поликлиникой по территориально-участковому принципу с целью профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи.

1.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому.

1.4. Режим и графики работы:

**Поликлиника № 1** расположена по адресу г. Рязань ул. Крупской д. 26. Контактные телефоны:

- заведующий поликлиникой – 35-05-39;
- заведующие терапевтическими отделениями – 35-07-49; 37-72-42, 35-03-75;
- регистратура поликлиники – 35-00-88;
- вызов врача на дом – 35-07-22.

**Режим работы:**

- Ежедневно с 8.00 до 20.00 часов в рабочие дни (регистратура с 7.30-19.30);
- В субботу, воскресные и праздничные дни с 8.00 до 14.00 часов.

**Поликлиника № 2** расположена по адресу г. Рязань ул. Беякова д. 7. Контактные телефоны:

- заведующий отделением – 33-50-06;
- регистратура поликлиники – 33-53-24.

**Режим работы:**

- Ежедневно с 8.00 до 20.00. в рабочие дни (регистратура с 7.30-20.00.);
- В субботу с 8.00 до 14.00 часов.

**Филиал Поликлиники № 2** расположен по адресу г.Рязань, ул. Дягилевская, д.54/64

**Режим работы:**

- Ежедневно с 8.00 до 15.00. в рабочие дни.
- Телефон - 93-13-32

1.5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 17.00, в субботу и воскресенье 08:00-13:00.

1.6. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой полис.

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

**В соответствии с действующим законодательством Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре, вынос медицинской карты из поликлиники запрещен!**

1.7. Прием у врача осуществляется в часы его работы в порядке предварительной записи, кроме оказания экстренной или неотложной помощи.

Прием врачами – терапевтами участковыми осуществляется не более чем через 24 часа с момента обращения пациента в поликлинику ГБ № 10.

Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется:

- по направлению врача - терапевта участкового, врача – специалиста,
- в случае самостоятельного обращения гражданина в поликлинику с учетом порядков оказания медицинской помощи, стандартов и др.

Запись на прием к врачам – терапевтам участковыми и врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, самостоятельно через электронные терминалы (инфоматы), через личный кабинет портала «Госуслуг» .

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости консультации врачом-специалистом решает врач-терапевт участковый. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решает врач-терапевт участковый или заведующим отделением.

1.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем учреждения, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте ГБ № 10. ([www.gkb10.medgis.ru](http://www.gkb10.medgis.ru))

1.9. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

1.10. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется в установленном порядке после предварительного обследования больных.

Сроки ожидания плановой госпитализации для оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи, в том числе для пациентов с онкологическими заболеваниями, не должны превышать сроки ожидания, установленные Территориальной программой госгарантий. Плановая госпитализация регулируется администрацией медицинской организации, данные о больном, заносятся в лист ожидания (Журнал плановой госпитализации).

В случае невозможности госпитализировать больного в назначенный срок администрация медицинской организации обязана известить пациента не менее чем за три дня до даты планируемой госпитализации и согласовать с ним новый срок госпитализации.

Зав. поликлиники или зав. терапевтическими отделениями поликлиники согласуют вопросы экстренной госпитализации с заведующим профильным отделением стационара.

1.11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУ РО «ГССМП» по телефону «03» со стационарного телефона, по телефонам 103,112 при вызове с мобильного телефона любого оператора.

## **2. Порядок госпитализации пациентов в стационар.**

2.1. В стационаре предоставляется **специализированная медицинская помощь по специальности терапия, неврология, профпатология, гериатрия**. Медицинская помощь пациентам оказывается в стационарных условиях на койках круглосуточного пребывания и в условиях дневного стационара бесплатно врачами-специалистами, и включает в себя профилактику, диагностику и лечение заболеваний и состояний, требующих использования специальных методов и сложных медицинских технологий, а также медицинскую реабилитацию. Показанием для направления больного в дневной стационар является необходимость проведения активных лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения, в круглосуточный стационар является необходимость проведения активных лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, требующих круглосуточного медицинского наблюдения.

2.2. Специализированная медицинская помощь в стационаре предоставляется приписному населению, населению г. Рязани и области в соответствии с региональными приказами по маршрутизации пациентов. Медицинская помощь в стационаре оказывается в плановом порядке.

2.3. Стационар расположен по адресам:

2.3.1. г. Рязань ул. Крупской д. 26. Контактные телефоны заведующий отделениями:

- заведующий терапевтическим отделением 35-07-90
- заведующий неврологическим отделением 35-05-69
- заведующий профпатологическим отделением 35-07-10
- отделение гериатрии 35-06-02
- приемный покой 35-01-78

**Режим и график работы – круглосуточный.**

2.3.2. г. Рязань, ул. Белякова д. 7. Стационар рассчитан на 4 койки дневного пребывания. Вопросы госпитализации пациентов согласуются с зав. поликлиникой № 2 по телефону 33-50-06.

2.4. Госпитализация пациентов осуществляется в приемном покое больницы по направлению врача специалиста первичного звена, по направлению врача Скорой медицинской помощи в соответствии с маршрутизацией пациентов, определенной приказом Минздрава Рязанской области, при самостоятельном обращении. Роки ожидания плановой госпитализации не должны превышать сроки ожидания, указанные в Террпрограмме.

2.5. При оформлении на госпитализацию, пациент предоставляет в приемный покой документы: паспорт, др. документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования (пациентам, имеющим временный страховой полис, оказываются медицинские услуги на период действия полиса), страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (для работающих граждан), документ, подтверждающий право на получение набора социальных услуг, направление на госпитализацию установленной формы, выданное учреждением амбулаторной медицинской помощи (поликлиникой) по месту жительства (месту прикрепления). В направлении должны быть указаны сведения: лечебное учреждение, направившее пациента, Ф.И.О., диагноз (код МКБ), данные обследования. При наличии открытого больничного листа, ЛВН должен быть предоставлен для проведения экспертизы временной нетрудоспособности. Основанием для отказа в плановой госпитализации является отсутствие документов, необходимых для получения услуги. Отсутствие полиса

ОМС и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в оказании экстренной и неотложной помощи.

2.6. В приемном покое оформляется медицинская карта стационарного больного (история болезни), берется добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных и оформляются др. необходимые документы. В приёмном отделении производится осмотр на наличие педикулёза, инфекционных и гнойничковых заболеваний. При необходимости проводится гигиеническая обработка. Пациент самостоятельно (на лифте) или в сопровождении персонала поднимается в соответствующее отделение. Медицинская карта стационарного больного является собственностью учреждения и после выписки пациента из стационара храниться в архиве в течение срока, установленного действующим законодательством. Не разрешается самовольный вынос Истории болезни из стационара.

2.7. В стационаре больному предоставляется койка (место) на период времени продолжительностью не менее трех часов при дневном пребывании, на весь период лечения – круглосуточном пребывании. Размещение больных производится в палаты на 2 и более мест. В каждом отделении имеются палаты повышенной комфортности, нахождение в которых на период стационарного лечения, относится к платной медицинской услуге, предоставляется по желанию пациента и пациентом оплачивается в кассе лечебного учреждения. Направление в палату пациентов, поступивших на плановую госпитализацию, осуществляется в течение часа с момента поступления в стационар. Первичный осмотр врача в стационаре осуществляется в течение не более 30 минут с момента поступления пациента в отделение. Клинический диагноз устанавливается в течение 72 часов с момента планового поступления пациента в профильное отделение. При поступлении в экстренном порядке клинический диагноз устанавливается не позднее 24 часов с момента поступления пациента. Осмотр заведующим профильным отделением осуществляется в течение 48 часов (рабочие дни) с момента поступления пациента в отделение, далее по необходимости, но не реже 1 раза в неделю. В стационаре пациенты обеспечиваются бесплатными лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения в соответствии с перечнем жизненно необходимых и важнейших лекарственных средств, перечнем изделий медицинского назначения и расходных материалов, применяемых при оказании медицинской помощи в рамках Программы госгарантий; питание (на койках круглосуточного пребывания).

2.8. По окончании лечения пациенту предоставляется выписка из истории болезни с рекомендациями по лечению (при необходимости) на амбулаторном этапе.

**2.9. В соответствии с действующим законодательством курение на территории лечебного учреждения запрещено. Пациенты, нарушающие пункт 3.9. Настоящего внутреннего распорядка, будут выписаны по решению врачебной комиссии.**

### **Права и обязанности граждан.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»<sup>3</sup>.1. 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;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача-терапевта участкового;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

**Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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;
- 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
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в здании Поликлиники и на ее территории;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники 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 Поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники 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.

### **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю или к администрации лечебного учреждения и непосредственно как в устном, так и в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Все письменные обращения, в том числе принятые в ходе личного приема, регистрируются делопроизводителем зам. главного врача и рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом.

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

Гражданин в письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, ФИО зам. главного врача, а также свои ФИО (отчество — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Письменное обращение, поступившее администрации ГБУ РО «ГКБ№10», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУ РО «ГКБ№10», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Прием населения (пациентов и их законных представителей) зам. главного врача или уполномоченным лицом, осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в окне регистратуры, на информационном стенде рядом с регистратурой, на сайте лечебного учреждения

### **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

В соответствии со ст. 22 закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

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 его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. 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. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

Если Вы считаете, что Ваши права при оказании медицинской помощи, Ваше право на информацию о состоянии здоровья не обеспечиваются в полном объеме, нарушены или ущемлены Вы можете обратиться к заведующему отделением, в котором Вам оказывается медицинская помощь, к заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу, в надзорные органы, а также обжаловать решения, действия (бездействия) должностных лиц и сотрудников медицинской организации в установленном порядке

### **Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил внутреннего распорядка работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам лечебного учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ГБ №10, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.