

П Р А В И Л А **внутреннего распорядка для пациентов**

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациента ОГБУЗ «Братская городская больница № 2» (далее – Распорядок) являются организационно-правовым документом, обеспечивающим порядок получения пациентом медицинской помощи надлежащего качества, содержит права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ОГБУЗ «Братская городская больница № 2» (далее - Учреждение), а также права работников больницы при осуществлении своей профессиональной деятельности.

1.2. Распорядок разработан в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, на медицинскую помощь надлежащего объема и качества, в т. ч. с учетом соблюдения информированности пациента об условиях её оказания

1.3. Распорядок включает:

- Права и обязанности пациента, в т. ч. на бесплатную медицинскую помощь;
- Порядок предоставления медицинской помощи и обращения пациента в поликлинику;
- Порядок оказания круглосуточной стационарной медицинской помощи;
- Порядок оказания медицинской помощи в условиях дневного стационара;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок разрешения конфликтов между пациентом и больницей.

2. Права и обязанности пациентов, в т. ч. на бесплатную медицинскую помощь.

2.1. При обращении за медицинской помощью в больнице пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор медицинского учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- получение информации о своих правах и обязанностях, получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым доверяет состояние своего здоровья;
- 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.
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанное с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам больницы, в котором ему оказывается медицинская помощь, к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками тайны о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов учреждения;
- получение копий и выписок из медицинских документов, получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы больницы;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду сдавать в гардероб);
- при обращении для оказания медицинской помощи в медицинскую организацию для идентификации личности предъявлять документ, удостоверяющий личность с фотографией (паспорт, военный билет водительские права или полис ОМС с фотографией).
- выполнять предписания лечащего врача или фельдшера, на которого приказом по учреждению возложены отдельные функции лечащего врача, сотрудничать с врачом (фельдшером) на всех этапах оказания медицинской помощи;
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать рекомендуемую врачом (фельдшером) диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- бережно относиться к имуществу больницы;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу.
- необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство или отказ от него, на основании предоставленной 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.

– лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка больницы.

2.3. На территории Учреждения запрещается:

– приносить в поликлиники, дневные стационары или в круглосуточный стационар, служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациентов/посетителей, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

– находиться в служебных помещениях без разрешения;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

– посещать поликлиники и дневные стационары с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником. Допуск собаки – поводыря в учреждение возможен только при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки – проводника и порядка его выдачи». При посещении учреждения владелец собаки – поводыря должен иметь при себе в обязательном порядке документы, подтверждающие статус собаки, как поводыря:

✓ паспорт собаки – поводыря, подтверждающий, что собака обучалась дрессуре по специальному курсу для собак – поводырей и не является агрессивной для окружающих

✓ наличие у собаки намордника и специальной шлейки собаки – поводыря с опознавательными знаками и светоотражающими элементами.

– курить в помещениях больницы и на её территории;

– доступ в здание и служебные помещения больницы лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, вызываются сотрудники правоохранительных органов.

3. Порядок предоставления медицинской помощи и обращения пациента в поликлинику.

3.1. Основные правила, и порядок предоставления бесплатной медицинской помощи определены Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Иркутской области на текущий календарный год (далее - ТППГ), Федеральными законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", от 29.11.2010г. № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".

3.2. Оказание медицинской помощи застрахованным по ОМС гражданам по видам помощи, включенным в ТППГ, в экстренных случаях, угрожающих жизни больного, осуществляется независимо от наличия полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющего личность.

3.3. Медицинская помощь иностранным гражданам оказывается в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 марта 2013 года № 186 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».

3.4. Отдельным категориям граждан предоставляется право внеочередного оказания медицинской помощи в соответствии с Законом Иркутской области от 17 декабря 2008 года № 120-оз «О мерах социальной поддержки реабилитированных лиц и лиц, признанных пострадавшими от политических репрессий, в Иркутской области», Законом Иркутской области

от 17 декабря 2008 года № 106-оз «О социальной поддержке отдельных групп населения в оказании медицинской помощи в Иркутской области», Законом Иркутской области от 15 июля 2013 года № 66-03 «О статусе детей Великой Отечественной войны, проживающих в Иркутской области, и мерах социальной поддержки граждан, которым присвоен статус детей Великой Отечественной войны, проживающих в Иркутской области».

3.5. На основании пункта 15 части 2 статьи 44 Федерального закона "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации участнику специальной военной операции первичной медико-санитарной помощи оказывается во внеочередном порядке.

3.6. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется при наличии у граждан медицинских показаний. В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений.

3.7. В случае отсутствия у медицинской организации возможности внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан медицинской организацией выдается направление в другое медицинское учреждение.

3.8. Медицинская помощь в поликлиники относится к первичной медико-санитарной и оказывается в следующих формах:

- неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

- плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

3.9. Первичная медико-санитарная помощь взрослому населению оказывается в поликлинике ОГБУЗ «Братская городская больница № 2» (далее - поликлиника), расположенной по адресу: г. Братск: ул. Погодаева, д. 1, ул. Приморская д. 59, ул. Мечтателей д. 27, ул. Гидростроителей д. 66.

3.10. Первичная медико-санитарная помощь детскому населению оказывается в детской поликлинике ОГБУЗ «Братская городская больница № 2» (далее – детская поликлиника), расположенном по адресу: г. Братск, ул. Приморская, д. 59.

3.11. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

3.12. Первичная медико-санитарная помощь населению оказывается:

- бесплатно в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Иркутской области (далее – ТПГГ) в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, в плановой и неотложной форме;

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь оказывается фельдшерами, акушерами и другими медицинскими работниками со средним медицинским образованием;

- первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами-терапевтами, врачами-терапевтами участковыми, врачами-педиатрами, в т.ч. участковыми;

- первичная доврачебная и первичная врачебная медико-санитарная помощь организуются преимущественно по территориально-участковому принципу.

3.13. Территориально-участковый принцип организации оказания первичной медико-санитарной помощи заключается в формировании групп обслуживаемого контингента по признаку проживания (пребывания) на определенной территории или по признаку работы (обучения в определенных организациях и (или) их подразделениях).

3.14. Приказом главного врача взрослое и детское население распределено по признаку проживания на определенной территории (адресам) и сформированы терапевтические или педиатрические участки.

3.15. Для получения первичной медико-санитарной помощи граждан (законный представитель) выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще одного раза в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). Заявление о прикреплении оформляется собственноручно на стойке администратора регистратуры (наличие паспорта и полиса обязательного медицинского страхования - обязательно).

3.16. В случае временного пребывания пациента на территории поликлиники, прикрепление не осуществляется. Медицинская помощь оказывается в рамках однократного обращения по неотложной медицинской помощи.

3.17. В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще одного раза в год (за исключением случаев замены медицинской организации), врача-терапевта участкового, фельдшера с учетом согласия врача или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего законного представителя на имя главного врача.

3.18. Заместитель главного врача по амбулаторно - поликлинической работе или заведующий детским поликлиническим отделением в целях обеспечения права граждан на выбор врача и медицинской организации на основании письменного заявления, оформленного на имя главного врача, осуществляют рассмотрение вопроса о прикреплении застрахованных граждан, проживающих вне зоны обслуживания поликлиники ОГБУЗ «Братская городская больница № 2», к врачам-терапевтам или врачам-педиатрам участковым. При этом учитывается согласие врача и рекомендуемая численность прикрепленных граждан (в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.05.2012г. № 543н, от 16.04.2012г. № 366н).

3.19. После получения заявления заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе или заместителем главного врача по педиатрической помощи в течение трех рабочих дней, обеспечивает информирование гражданина (его представителя) в письменной или устной форме (лично или посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о решении вопроса о принятии гражданина на медицинское обслуживание.

3.20. Рассмотрение вопроса о замене лечащего врача или фельдшера (акушерки) с учетом согласия врача или фельдшера (акушерки) осуществляет заведующий терапевтическим или педиатрическим отделением, или заведующий женской консультацией. В течение трех рабочих дней, заведующий терапевтическим или педиатрическим отделениями или заведующий женской консультацией обеспечивает информирование гражданина (его представителя) в письменной или устной форме (лично или посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о решении вопроса.

3.21. Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача.

3.22. В случае если в реализации ТПГГ принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач обязан проинформировать гражданина о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных ТПГГ

3.23. В случае если гражданин выбирает медицинскую организацию, в которой срок ожидания специализированной медицинской помощи превышает срок ожидания медицинской помощи, установленный ТПГГ, лечащим врачом делается соответствующая отметка в медицинской документации.

3.24. Оказание амбулаторной медицинской помощи при вызове врача на дом, в т. ч. вызове фельдшера кабинета неотложной медицинской помощи осуществляется по месту фактического проживания гражданина с учетом адресов территориальных терапевтических или педиатрических участков, закрепленных за поликлиниками.

3.25. Узнать о распределении территории по участкам можно посредством личного обращения в регистратуру или телефонного обращения в колл-центр (21-60-00), а также на официальном сайте больницы: [//www.gb2-bratsk.ru](http://www.gb2-bratsk.ru);

3.26. Режим работы поликлиники (по адресу: г. Братск, ул. Погодаева, д. 1):

Регистратура: понедельник-пятница с 7.30 до 20.00 часов, суббота с 8.00 до 15.00 часов.

Прием врачей-специалистов, врачей-терапевтов, фельдшеров:

понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 часов в соответствии с установленным графиком сменности;

суббота: с 9.00 до 15.00 часов, работает врач-терапевт (фельдшер), прием вызовов для дежурного врача: с 9.00 до 12.00 часов, воскресенье - выходной;

Кабинет неотложной медицинской помощи: понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 часов; суббота, воскресенье – выходной.

Поликлиника (ул. Гидростроителей д. 66)

Регистратура: понедельник-пятница с 7.30 до 20.00 часов.

Прием врачей-специалистов, врачей-терапевтов, фельдшеров:

понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 часов в соответствии с установленным графиком сменности;

Дневной стационар №1 поликлиники (ул. Мечтателей д. 27): понедельник - пятница с 8.00 до 15.00 часов. Суббота, воскресенье – выходной.

3.27. Режим работы детской поликлиники (по адресу: ул. Приморская, д. 59):

Регистратура: понедельник-пятница с 7.30 до 20.00 часов, суббота с 9.00 до 12.00 часов, по графику.

Прием врачей-специалистов, врачей-педиатров, фельдшеров: понедельник-пятница с 8.00 до 20.00 часов в соответствии с установленным графиком сменности;

суббота: с 9.00 до 12.00 часов, работает врач-педиатр (фельдшер), прием вызовов для дежурного врача: с 9.00 до 11.00 часов, воскресенье - выходной;

Детской поликлиники (ул. Гидростроителей д. 66)

Регистратура: понедельник-пятница с 8.00 до 15.42 часов.

Прием врачей-педиатров, фельдшеров:

понедельник-пятница с 8.00 до 15.42 часов

Детской поликлиники (ул. Мечтателей д. 27)

Регистратура: понедельник-пятница с 8.00 до 15.42 часов.

Прием врачей-педиатров, фельдшеров:

понедельник-пятница с 8.00 до 15.42 часов.

3.28. Режим работы Женской консультации (ул. Мечтателей д. 27)

Регистратура: понедельник-пятница с 8.00 до 18.00 часов.

Прием врачей-акушеров-гинекологов, акушеров:

понедельник-пятница с 8.00 до 18.00-42 часов. в соответствии с установленным графиком.

Дневной стационар при Женской консультации: Понедельник - Пятница с 8.00 до 15.00 часов. Суббота, Воскресенье – выходной.

3.28. Режим работы поликлиники в период праздничных дней утверждается главным врачом больницы в соответствии с распоряжением Министерства здравоохранения Иркутской области.

3.29. С информацией о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, режиме работы диагностических кабинетов поликлиники, можно ознакомиться: наглядно – с помощью

информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, детской поликлиники, женской консультации у регистратуры (1 этаж), на сайте медицинской организации <http://www.gb2-bratsk.ru> или по номеру телефона колл- центра +7 3953- 21-60-00.

3.30. Приём вызовов врача-терапевта (фельдшера) на дом, в т. ч. для оказания неотложной медицинской помощи: понедельник-пятница с 7.30. до 16.00 часов, по телефону: 21-60-00.

3.31. Приём вызовов на дом врача-педиатра (фельдшера), в т. ч. для оказания неотложной медицинской помощи: понедельник-пятница с 7.30. до 16.00 часов, по телефону: +7 3953-21-60-00. Показанием для получения медицинской помощи на дому являются острые заболевания или обострения хронических заболеваний.

3.32. При осуществлении записи непосредственно в регистратуре в день посещения необходимо предъявить паспорт, полис ОМС для осуществления проверки данных в электронной базе пациентов и оформления талона пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее - стат. талон). Исключением может быть случай обращения за медицинской помощью по неотложному поводу, когда оказание помощи осуществляется независимо от наличия полиса ОМС и паспорта.

3.33. Статистический талон оформляется во всех случаях оказания амбулаторно-поликлинической помощи.

3.34. При предварительной записи, стат. талон оформляет регистратор накануне даты приема и направляет в кабинет приема врача (фельдшера) вместе с амбулаторными картами.

3.35. При оказании медицинской помощи в день обращения (неотложная помощь), стат. талон выдается пациенту на руки в регистратуре.

3.36. **Предварительная запись на прием к врачам-специалистам осуществляется:**
– через интернет, на сайте регионального портала пациента по адресу [https:// 38. is-mis.ru.](https://38.is-mis.ru), сайте «госуслуги» (круглосуточно);

– по телефону колл-центра 21-60-00;

– посредством само записи через информант, установленный в холле первого этажа поликлиники.

3.37. Предварительная запись к врачам-специалистам: невролог, кардиолог, эндокринолог, офтальмолог, гастроэнтеролог, нефролог - осуществляется через врача терапевта-участкового или педиатра с целью подготовки пациента к приему.;

3.38. Консультация врача-травматолога-ортопеда, осуществляется в день обращения (в порядке живой очереди).

3.39. При явке на прием гражданина, не внесенного в список предварительной электронной записи или не прикрепленного к ОГБУЗ «Братская городская больница № 2», врач-специалист или медицинская сестра вправе отказать и направить пациента на переоформление времени и даты приема в регистратуру, а в случае отсутствия прикрепления- в учреждение, где в соответствии с первоначальным выбором он обязан получить амбулаторную медицинскую помощь (т. е. оформлено прикрепление), или оформить заявление на прикрепление (см п.3.14), или получить медицинскую помощь в соответствии с 3.15 настоящих Правил.

3.40. При посещении поликлиники пациент обязан верхнюю одежду сдать в гардероб. За оставленные личные вещи без присмотра администрация и работники больницы не несут ответственность.

3.41. В целях обеспечения контроля безопасности и соблюдения прав пациента и работников учреждения на территории регистратуры установлено устройства аудио и видео фиксации.

3.42. Первичная специализированная медико-санитарная помощь оказывается врачами-специалистами, оказывающими специализированную медицинскую помощь.

3.43. Первичная специализированная медико-санитарная помощь, оказывается, по направлению медицинских работников, оказывающих первичную доврачебную и первичную врачебную медико-санитарную помощь (врач-терапевт, врач-педиатр, фельдшер).

3.44. Проведение консультаций пациентов на дому врачами-специалистами осуществляется после осмотра врачом-терапевтом участковым, фельдшером при наличии медицинских показаний.

3.45. При невозможности оказания медицинской помощи того или иного профиля в ОГБУЗ «Братская городская больница № 2» (по месту прикрепления), данные услуги оказываются бесплатно в других медицинских организациях по направлению лечащего врача.

3.46. При наличии неотложных медицинских показаний консультация врача-специалиста осуществляется в день обращения. Для выявления медицинских показаний первичный осмотр осуществляет лечащий врач или фельдшер кабинета неотложной медицинской помощи.

3.47. Время ожидания приема врача - 30 минут от времени, назначенного гражданину и указанного в талоне либо в другом документе (амбулаторной карте, консультативном заключении, направлении). Исключение из этого правила допускается только в случаях, отвлекающих врача от его плановых обязанностей (оказание неотложной помощи другому гражданину), о чем граждане, ожидающие приема, информируются медицинской сестрой кабинета.

3.48. При оказании в рамках Программы первичной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара и в неотложной форме, осуществляется обеспечение граждан лекарственными препаратами для медицинского применения, включенными в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов в соответствии с Федеральным законом от 12.04.2010г. № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств", и медицинскими изделиями, включенными в утвержденный Правительством Российской Федерации перечень медицинских изделий, имплантируемых в организм человека.

3.49. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для каждого конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи.

3.50. Проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме:

- флюорографическое обследование осуществляется без предварительной записи по предъявлению документа, удостоверяющего личность, согласно режиму работы кабинета, с 8-00 до 14-00 часов;
- маммографическое исследование проводится ежедневно по предварительной записи с 8.00 до 14.00 часов;
- электрокардиографическое исследование осуществляется по направлению врача (фельдшера) по предварительной записи;
- ультразвуковое исследование осуществляется по предварительной записи по направлению врача - специалиста (кардиолог, терапевт, фельдшер терапевтического участка);
- предварительная запись на холтеровское и суточное мониторирование артериального давления осуществляется лечащим врачом на приеме;
- рентгенологическое обследование осуществляется ежедневно по направлению врача-специалиста или фельдшера согласно режиму работы рентгенкабинета;
- забор биоматериала на клинический анализ крови, биохимический анализ крови, в т. ч. иммунологическим методом, осуществляется в процедурных кабинетах взрослой и детской поликлиник соответственно, по предварительной записи;
- проведение компьютерной томографии (МСКТ) осуществляется на базе в областных учреждениях здравоохранения, на основании заключения врачебной комиссии больницы в соответствии с п.3.48 настоящих Правил;
- фиброгастродуоденоскопия, ректороманоскопия, фиброколоноскопия осуществляется по предварительной записи лечащим врачом по адресу: ул. Погодаева, д. 1, 2 этаж, эндоскопический кабинет;

3.51. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях ф. 025/у (далее – амбулаторная карта), в которую вносятся персональные данные пациента: Фамилия, Имя, Отчество (при наличии полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, сведения о месте работы или учебы, о группе инвалидности при ее наличии и сведения о документе, подтверждающем наличие группы и инвалидности, сведения о наличии льгот и сведения о документе, подтверждающем их наличие, контактный номер телефона пациента.

3.52. В случае изменения сведений, составляющих персональные данные, пациент или его законный представитель должен сообщить об этом в регистратуру при посещении для получения медицинской помощи в ОГБУЗ «Братская городская больница № 2»

3.53. Условия страхования предусматривают, что амбулаторная карта застрахованного хранится в регистратуре медицинского учреждения. Амбулаторная карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

3.54. Амбулаторная карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет, в том числе и при посещении нескольких специалистов в один день, регистратором или медицинской сестрой. Предоставление медицинской документации осуществляется в соответствии с п.8 настоящих Правил.

4. Порядок оказания круглосуточной стационарной медицинской помощи.

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется по медицинским показаниям:

4.2. по направлению лечащего врача независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности медицинской организации, участвующих в реализации Программы;

4.3. при оказании скорой медицинской помощи;

4.4. при самостоятельном обращении пациента по экстренным показаниям.

4.5. По экстренным показаниям граждане госпитализируются безотлагательно в соответствии с профилем стационара, в том числе при самостоятельном обращении без направления врача.

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

4.7. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

4.8. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи.

4.9. В целях выполнения порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи в случае необходимости проведения пациенту диагностических исследований при отсутствии возможности их проведения медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях пациенту, транспортировку пациента в сопровождении медицинского работника обеспечивает медицинская организация, в которой пациент находится на лечении. Транспортировка осуществляется по предварительной договоренности с медицинской организацией, осуществляющей диагностическое исследование. Медицинский работник, сопровождающий пациента, ожидает пациента и сопровождает его обратно в медицинскую организацию, где пациент находится на стационарном лечении. Данная услуга пациенту предоставляется бесплатно.

4.10. Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется спальное место и питание при совместном нахождении в медицинской

организации в стационарных условиях с ребенком до достижения им возраста четырех лет, а с ребенком старше указанного возраста - при наличии медицинских показаний.

4.11. Прием пациентов, поступающих в стационарные структурные подразделения в плановом и в экстренном порядке, осуществляется в приемном отделении.

4.12. Госпитализация пациентов при состояниях, угрожающих жизни, требующих срочного медицинского вмешательства, осуществляется в отделение реанимации и интенсивной терапии минуя приемное отделение.

4.13. Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают результатов осмотра в холле приемного отделения. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном отделении взрослого пациента, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.

4.14. При поступлении в стационар в плановом порядке пациент (сопровожающее лицо) представляет:

4.15. направление на госпитализацию установленной формы,

4.16. страховой медицинский полис,

4.17. договор или гарантийное письмо, если предъявляется медицинский полис ДМС,

4.18. документ, удостоверяющий личность,

4.19. необходимый минимальный объем обследования для плановой госпитализации, утвержденный приказом руководителя МО.

4.20. На госпитализируемых пациентов в приемном отделении заводится соответствующая медицинская документация, сдаются вещи на хранение. Персонал структурных подразделений не несет ответственности за личные вещи пациента, не переданные на хранение, оставленные без присмотра. Пациент сопровождается персоналом приемного отделения в соответствующее отделение. Пациентам запрещено свободное хождение по другим палатам и отделениям.

4.21. Запрещается хранение личных вещей пациентами в отделения стационара в крупногабаритных сумках, чемоданах, рюкзаках. Личные вещи должны размещаться в прикроватных тумбочках пациентов.

4.22. Сопровождающим пациентов лицам разрешено участвовать и оказывать содействие медперсоналу в транспортировке пациента на госпитализацию в отделения, за исключением отделения реанимации и интенсивной терапии. Присутствие сопровождающих лиц, не допускается в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

4.23. В случае отказа пациента от госпитализации, дежурный врач оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь и в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах, а также оформляет письменный информированный отказ от медицинского вмешательства от пациента.

4.24. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью. В период карантина/ ограничительных мероприятий, регламентированных приказом главного врача больницы, посещения пациентов в отделениях запрещены. Прием передач и доставка их осуществляется сотрудниками гардероба.

4.25. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, маломобильных пациентов допускается при условии наличия сменной обуви, пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. К пациентам, находящимся на строгом постельном режиме и к пациентам, которые в силу своего состояния здоровья не могут самостоятельно спуститься в вестибюль, разрешается допуск к ним в отделение не более 2-х родственников одновременно.

4.26. Заведующий отделением, лечащий (дежурный) врач вправе ограничивать посещение пациентов в случае:

- наличия у посетителей признаков острых инфекционных заболеваний;
- наличия у посетителей состояния алкогольного (наркотического) опьянения;
- посетителей-детей в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых;

– проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и др.), проведения сердечно-легочной реанимации, других лечебно-диагностических мероприятий;

– проведения в палате санитарной обработки.

4.27. Время приема передач: с 16- до 19-00

4.28. Организация лечебного питания в Учреждении является неотъемлемой частью лечебного процесса и входит в число основных лечебных мероприятий.

4.29. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете и согласовываться с лечащим врачом.

4.30. В местах приема передач и в отделениях медицинской организации должны быть вывешены списки разрешенной для передачи пищевой продукции. Дежурная медицинская сестра отделения медицинской организации должна ежедневно проверять соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевой продукции, хранящихся в холодильниках отделения. О правилах хранения личной пищевой продукции пациент медицинской организации должен быть проинформирован при поступлении в отделение медицинской организации. (п.7.1.6, п.7.1.7 СанПиН 2.3/2.4.3590-20).

1.1. Передачи принимаются медицинскими работниками в отделениях стационара учреждения ежедневно кроме понедельника с 16-00 до 19-00.

1.2. Продукты и вещи, разрешенные для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения: предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка), одежда с обеспечением ежедневной смены;

Наименование продукта	Количество в сутки
Фрукты (зеленые яблоки, груши), мытые кипяченой водой	Не более 0,5кг
Свежие овощи, мытые кипяченой водой	Не более 0,5кг
Сок в фабричной упаковке	Не более 0,5 литра
Минеральная вода в фабричной упаковке	Не более 1л
Фруктовые конфеты	Не более 0,2кг
Зефир, пастила, мармелад	Не более 0,2кг
Печенье (галетное, сухое)	1 упаковка
биоогурт в фабричной упаковке	Не более 0,5литра
Сыр нежирный, твердый	Не более 0,2кг
Булочки (не сдобные)	2 шт.

1.3. В целях предупреждения возникновения инфекционных заболеваний и пищевых отравлений среди пациентов, связанных с употреблением недоброкачественной пищи запрещены для передач:

- продукты питания, для которых необходима тепловая обработка;
- пищевые продукты с истекшими сроками годности;
- колбасные изделия;
- консервы (рыбные, мясные, овощные);
- молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки
- соленые и маринованные овощи
- студни, зельцы, окрошка, заливные блюда (мясные и рыбные);
- кремы, кондитерские изделия с кремом;
- изделия во фритюре, блинчики и беляши с мясом,
- паштеты,
- газированные напитки (кока-кола, фанта, др.)
- семечки
- салаты (рыбные, мясные, овощные)
- алкогольная продукция, табачные изделия

1.4. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать установленный распорядок дня:

6⁰⁰ - подъем, измерение температуры, сдача анализов;

7¹⁵ - утренний туалет;

7³⁰-8⁰⁰ - прием лекарств;

8⁰⁰-9⁰⁰ – завтрак;

9⁰⁰-12⁰⁰ – лечебные, диагностические процедуры;

10⁰⁰-11⁰⁰ врачебный обход (в это время следует находиться в палате);

13⁰⁰-14⁰⁰ - прием лекарств, обед;

14⁰⁰-15⁰⁰ - выписка больных;

14⁰⁰-16⁰⁰ - тихий час;

16⁰⁰-16³⁰ полдник;

16⁰⁰-19⁰⁰ - свободное время;

18⁰⁰-19⁰⁰ – ужин;

22⁰⁰-22³⁰ - получение лекарств, измерение температуры тела, лечебные процедуры,

инструктаж для подготовки к проведению назначенных на следующий день обследований;

22⁰⁰-22³⁰ - вечерний туалет;

22³⁰ - отход ко сну;

- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватный столик; ничего не хранить под подушками и матрацем;

- поддерживать чистоту и порядок;

- выполнять элементарные требования личной гигиены, следить за опрятностью внешнего вида;

- соблюдать тишину в палатах и коридорах отделения;

- терпимо и благожелательно относиться к другим пациентам;

- оказывать содействие медицинскому персоналу в процессе обследования и лечения;

соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; соблюдать предписанную диету; выполнять предписания лечащего врача по приему лекарственных средств; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

- бережно обращаться с оборудованием и инвентарем отделения соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

1.5. Консультации, беседы с лечащим врачом для представителей пациентов и родственников пациентов проводятся в рабочие дни только с 13-00 до 14-00 по телефону. Личная беседа с врачом или заведующим отделением согласовывается индивидуально.

1.6. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи, что оформляется дежурным медицинским персоналом в медицинской документации пациента, и передачей «Активного вызова» в амбулаторно-поликлиническую сеть по месту фактического пребывания пациента, указанного в медицинской документации.

1.7. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара с 11-00 до 14-45.

- пациент обязан в день выписки покинуть отделение МО.

- вопросы социального обслуживания решаются выписанными лицами (их представителем, родственниками) самостоятельно по месту жительства выписанного лица в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.8. Пациент (его представитель) имеют право знакомиться с медицинской документацией и получать копии в порядке, установленном действующим законодательством.

1.9. Пациенту запрещается:

- а. самовольно отлучаться из отделения;

- б. самовольно посещать больных других отделений;

- в. курить в палатах и коридорах, на территории больницы, играть в карты и другие азартные игры, хранить и употреблять спиртные напитки и другие психоактивные вещества;
- г. иметь при себе холодное и огнестрельное оружие;
- д. лежать или сидеть на кроватях в одежде и обуви;
- е. пользоваться бельем и подушками свободных коек в палатах;
- ж. выносить документы, полученные для ознакомления;
- з. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- и. размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации ОГБУЗ «Братская городская больница №2»;
- к. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ОГБУЗ «Братская городская больница №2»;
- л. бросать марлю, вату, окурки и прочее в унитазы и раковины;
- м. сидеть на подоконниках, выставляться из окна, переговариваться через окна;
- н. запрещается пользование нагревательными приборами, электрокипятильниками, электрочайниками в отделении, нарушать целостность электропроводки;
- о. принимать любые ЛЕКАРСТВА без назначения врача.

1.10. За грубое и систематическое нарушение правил внутреннего распорядка и распоряжений администрации, влекущее за собой ущерб для здоровья пациента или вред для других находящихся на лечении, подлежат выписке из отделения с соответствующей отметкой в выписных документах и листке нетрудоспособности.

Нарушением является:

- а. несоблюдение рекомендаций врача;
- б. прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- в. самовольный уход из отделения;
- г. курение, употребление алкоголя и других психоактивных веществ;
- д. нарушение распорядка дня, вышеуказанного порядка.

2. Порядок приёма передач продуктов, вещей, для пациентов:

2.1. Сотрудник непосредственно принимающий передачу от родственников для пациентов и при госпитализации в отделения должен: вежливо рекомендовать предъявить к осмотру продукты и вещи предназначенные к передаче пациентам (**с формулировкой: граждане пациенты/посетители рекомендуют предъявить к осмотру передаваемые продукты и вещи, в целях предупреждения возникновения инфекционных заболеваний и пищевых отравлений среди пациентов, а так же в целях противопожарной безопасности**).

2.2. В случаи выявления запрещённых продуктов, вещей, предметов, лекарственных средств, передаются родственникам или оставляются у гардеробщика приемного отделения лечебного учреждения (в соответствии приказом главного врача № 163/1 от 12.04.2018 г о передаче личных вещей пациентов на хранение) отвечающего за хранение личных вещей пациента до их выписки из учреждения.

3. Порядок оказания медицинской помощи в условиях дневного стационара:

3.1. В дневные стационары больницы направляются пациенты, не нуждающиеся в круглосуточном наблюдении врача, по направлению врачей-специалистов амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

3.2. Персонал дневных стационаров не несет ответственности за личные вещи пациента, оставленные без присмотра.

3.3. При поступлении в дневной стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на лечение в дневном стационаре установленной формы-057у-04, если предъявляется медицинский полис ДМС дополнительно договор или гарантийное письмо, документ, удостоверяющий личность, амбулаторную карту.

3.4. На пациентов в дневном стационаре оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями законодательства.

3.5. Показания и объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) не ниже требований, установленных стандартами медицинской помощи.

3.6. Заведующий отделением, лечащий врач дневного стационара вправе отказать в лечении пациенту в случае:

- а. наличия у пациента признаков острых инфекционных заболеваний;
- б. наличия у посетителей состояния алкогольного (наркотического) опьянения;

3.7. Пациенты дневных стационаров обеспечиваются комплектом постельного белья на период проведения лечебных мероприятий. Наличие сменной обуви вовремя пребывания пациентов в дневных стационарах обязательно.

3.8. Режим работы дневных стационаров: с 8-00 до 15-00. Длительность пребывания пациента в дневном стационаре составляет до 4-х часов.

3.9. Пациенту дневного стационара запрещается:

- а. самовольно отлучаться из отделения;
- б. курить в палатах и коридорах, на территории больницы, играть в карты и другие азартные игры, хранить и употреблять спиртные напитки и другие психоактивные вещества;
- в. иметь при себе холодное и огнестрельное оружие;
- г. лежать или сидеть на кроватях в обуви;
- д. пользоваться бельем и подушками свободных коек в палатах;
- е. выносить документы, полученные для ознакомления;
- ж. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- з. размещать в помещениях и на территории больницы объявления;
- и. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации больницы»;
- к. бросать марлю, вату, окурки и прочее в унитазы и раковины;
- л. сидеть на подоконниках, выставляться из окна, переговариваться через окна.
- м. запрещается пользование нагревательными приборами, электрокипятильниками, электрочайниками в отделении, нарушать целостность электропроводки.

3.10. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка врач может выписать пациента с соответствующей отметкой в выписных документах и листке нетрудоспособности.

Нарушением является:

- а. несоблюдение рекомендаций врача;
- б. прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- в. неявка в очередной день для получения медицинских процедур;
- г. курение, употребление алкоголя и других психоактивных веществ.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами больницы. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться лицам, указанным в информированном добровольном согласии.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.5. Пациент (его представитель) имеют право знакомиться с медицинской документацией и получать копии в порядке, установленном действующим законодательством и утвержденным порядком по учреждению. Информация о настоящем Порядке располагается на сайте учреждения или информационных стендах больницы.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и больницей.

7.1. Все возникающие споры между пациентом и больницей рассматриваются заведующими структурными подразделениями, заместителями главного врача в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу больницы, согласно графику личного приёма граждан расположенного на сайте учреждения или информационных стендах или обратиться к главному врачу в письменном виде лично в приемную по адресу: ул. Погодаева, дом 1, 3 этаж или по электронному адресу: brgb2@mail.ru

7.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.5. 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.

7.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7.8. Письменное обращение, поступившее в приемную главного врача больницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.9. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

8. Общие правила оказания платных медицинских услуг.

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами Российской Федерации и положением платных медицинских услуг в больнице. Полная информация об объемах услуг, прейскуранте, времени приема, сведения о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги, расположены на стендах учреждения 1 и 3 этажей.

9.3. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

9.4. По вопросам правил и условий предоставления платных медицинских услуг пациент вправе обратиться к заведующему отделением платных услуг в кабинет № 311 (3 этаж поликлиники Погодаева,1)

10. Заключение.

10.1. Отношения между больницей и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.