

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
Республики Саха (Якутия)  
ЯКУТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №2**

**ПРИКАЗ № \_\_\_\_ -п**

г. Якутск

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2015 г.

**«О правилах внутреннего распорядка  
для пациентов ГБУ РС(Я) «Якутская городская больница № 2»**

В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи гражданам, в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РС(Я) «Якутская городская больница № 2» (приложение № 1).
2. Заместителю главного врача по лечебной работе, заведующим отделений, принять приказ к исполнению и обеспечить исполнение Правил внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РС(Я) «Якутская городская больница № 2» в соответствии с положениями данного приказа.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

**Главный врач**

**С.А. Васильева**

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач  
ГБУ РС(Я) «Якутская городская больница № 2»  
С.А. Васильева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУ РС(Я) «ЯКУТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РС(Я) «Якутская городская больница № 2» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Больницу или ее структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:

- 1.2.1. Общие правила
- 1.2.2. порядок обращения пациентов и организации приема пациентов в амбулаторно-поликлинических отделениях;
- 1.2.3. порядок госпитализации и выписки пациента;
- 1.2.4. права и обязанности пациента;
- 1.2.5. правила поведения пациентов в стационаре;
- 1.2.6. порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;
- 1.2.7. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 1.2.8. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 1.2.9. время работы больницы и её должностных лиц;

## **2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА**

2.1. В Больнице оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставлении их в медицинскую организацию по экстренным показаниям, дежурным врачом медицинской организации оказывается необходимая неотложная помощь, решается вопрос о госпитализации.

Дежурный врач обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону «02» о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

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

2.4. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях больницы и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях больницы;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

## **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ ОТДЕЛЕНИЯХ**

3.1. Первичная амбулаторно-поликлиническая помощь (профилактика, диагностика, лечение) в рамках программы государственных гарантий оказывается бесплатно прикрепленному населению по территориально-участковому принципу. Если пациент не проживает на территории обслуживания медицинской организации, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя медицинской организации и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

3.2. При неотложных состояниях медицинская помощь оказывается дежурным врачом по оказанию неотложной помощи.

При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу в амбулаторно-поликлинических условиях или на дому.

В амбулаторно-поликлинических отделениях медицинская помощь оказывается ежедневно:

- понедельник - пятница с 08:00 до 19:00;
- суббота с 09:00 до 15:00;
- воскресенье с 09 до 12:00

#### 3.4. Медицинская помощь на дому осуществляется:

- при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья;
- необходимости строгого домашнего режима;
- при тяжелых хронических заболеваниях и невозможности передвижения пациента.

Лечащий врач оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова.

Осмотр пациентов на дому врачами узких специальностей проводится по назначению лечащего врача при наличии показаний:

3.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру лично или с использованием удаленного доступа через:

- терминал для самозаписи (инфомат) в холле поликлинических отделений по адресам Кузьмина,3, Можайского 15/5, Березовая,11.
- единый портал <http://er.mzsakha.ru>

**Граждане, записанные на прием к врачу предварительно через электронную регистратуру обслуживаются согласно выбранной дате и времени в соответствии с представленным расписанием.**

3.6. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и СНИЛС. В регистратуре, при первичном обращении, оформляют медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью ЯГБ №2 и хранится в регистратуре амбулаторно-поликлинических отделений в течение регламентированного срока. Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другую медицинскую организацию. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный журнал.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

3.7. Прием участковым врачом-терапевтом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

3.8. Прием врачом узкой специальности осуществляется при наличии талона в день обращения или по предварительной записи. Запись на повторное посещение осуществляет врач/медицинская сестра во время приема. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

3.9. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением амбулаторного режима.

3.10. Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов составляет не более 10 дней.

3.11. Приём больных врачами поликлинических отделений проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

3.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлинических отделений, а также на официальном сайте ГБУ РС(Я) «ЯГБ №2»: yakgb2.ru

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

3.14. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном правовыми документами и стационарными медицинскими организациями.

3.14. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУ РС(Я) «Станция скорой медицинской помощи»

3.15. В амбулаторно-поликлиническом структурном подразделении с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

#### **4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА**

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;
- по экстренным показаниям по направлению врачей медицинских учреждений, врачей скорой медицинской помощи;
- самостоятельное обращение больных.

4.2. Плановая госпитализация пациентов осуществляется при предъявлении следующих документов: При поступлении в стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинской полис, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего, недееспособного, частично недееспособного. На госпитализируемых больных в приемном покое заводится соответствующая медицинская документация. Пациент сопровождается медицинским персоналом в стационар.

4.3. Прием больных в стационар производится:

- экстренных больных – круглосуточно ;
- плановых больных: - с 14 часов.

4.4. Верхнюю одежду, обувь, ценные вещи больные отдают при поступлении под опись дежурной сестре отделения.

4.5. Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись.

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

4.7. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

4.8. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые медицинская организация ответственности не несет.

4.9. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив больницы.

4.10. При необходимости получения пациентом справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде и по истечении недели с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.

4.11. В случае доставки больных, не способных сообщить о себе сведения, без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения больницы.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- подачу без цензуры жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд и адвокату;
- обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара

5.2. Пациенты обязаны:

- точно соблюдать установленный администрацией больницы режим (пробуждение, туалет, завтрак, обед, ужин, сон);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;
- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палатах;
- точно выполнять назначения лечащего врача;

- во время прогулок находиться лишь на той территории больницы, которая отведена администрацией для прогулок больных;
- принимать от посетителей (родственников и знакомых) лишь те продукты питания, которые разрешены администрацией (список разрешенных для передачи продуктов питания вывешивается администрацией на видных местах в приемной для посетителей в отделениях больницы);
- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватный столик;

### 5.3. Безопасность

Пациентам предлагается:

- не доверять свои секреты посторонним;
- не приглашать в больницу случайных знакомых;
- не держать в палате одежду, деньги, ценные вещи, украшения, имевшиеся в момент госпитализации; все это при первой же возможности лучше вернуть родным – за ценные вещи, не сданные на хранение, администрация ответственности не несет;
- не приносить и не передавать больным скоропортящиеся продукты, а также продукты, купленные с рук. Передача должна быть упакована в прозрачный полиэтиленовый пакет и храниться в холодильнике в отделении.
- сообщать персоналу отделения об обнаруженных подозрительных вещах, оставленных без присмотра.

### 5.4. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой:

- досрочную выписку из стационара;
- отметку в листке нетрудоспособности о нарушении режима медицинской организации.

5.5. Обо всех претензиях и недовольствах больные заявляют старшей медицинской сестре, или дежурному врачу, не вступая в какие-либо споры и пререкания с ухаживающим и обслуживающим персоналом и между собой. Больные могут записывать свои претензии, заявления и предложения в книгу жалоб и предложений, которая хранится у старшей медицинской сестры отделения.

## 6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. В стационарных отделениях больницы устанавливается следующий Распорядок дня:

- 06.00-08.00 – подъем, уборка постелей, измерение температуры, утренний туалет, сдача анализов, обследования натошак
- 9.00 - 10.00 – завтрак
- 10.00 - 12.30. – врачебный обход, выполнение врачебных назначений.
- 12.30- 13.00 – отдых, прогулка
- 13.00- 14.00 – обед
- 14.00- 16.00 – тихий час
- 16.00- 17.00 – полдник, отдых
- 18.00- 19.00 – ужин
- 19.00- 22.00- отдых, процедуры, прием лекарств
- 20.00-21.00 – обход дежурного врача
- 21.00-22.00 – вечерние гигиенические процедуры, приём лекарств.
- 22.00-22.30 – отбой.

6.2. Посещения: с 16 час.00 мин до 20.00 мин.

В некоторых случаях по распоряжению заведующего отделением свидания с родственниками разрешаются в другие часы.

Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине пациентов извещают.

Беседы врачей с родственниками проводятся ежедневно с 14 до 16 часов.

6.3. После часа отхода ко сну все пациенты должны находиться в кровати, хождение или сидение в палатах категорически воспрещается.

6.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

6.5. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок, ничего не хранить под подушками и матрацем. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

6.6. Пациент должен:

- при выходе из палаты обязательно надевать халат (пижаму) и тапочки;
- не нарушать тишины в палатах и коридорах больницы;
- терпимо и доброжелательно относиться к другим пациентам;
- оказывать содействие медицинскому персоналу в процессе обследования и лечения;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарем больницы;

За порчу мебели, оборудования и инвентаря больницы, происшедшую по вине пациентов, последние несут материальную ответственность в размере стоимости испорченной вещи.

6.7. Во время пребывания в больнице пациентам запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь,
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- иметь при себе холодное и огнестрельное оружие;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники,
- самовольно отлучаться из больницы;
- курить в палатах и коридорах, на территории больницы, играть в карты и другие азартные игры, хранить и употреблять спиртные напитки;

6.8. За грубое и систематическое нарушение правил внутреннего распорядка и распоряжений администрации, влекущее за собой ущерб для здоровья больного или вред для других больных, пациенты, госпитализированные в добровольном порядке подлежат выписке из больницы.

За нарушение режима и правил внутреннего распорядка больного могут выписать с соответствующей отметкой в выписных документах и листе нетрудоспособности.

Нарушением является:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный уход из отделения и из больницы;
- курение и употребление алкогольных напитков;
- нарушение режима дня.

## **7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ**

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



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

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. Информация 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.

8.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными или частично недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

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

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

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

## **10. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

10.1. Режим работы стационарных отделений круглосуточный.

10.2. Режим работы амбулаторной службы с 08.00 до 19.00 понедельник-пятница., суббота с 09.00 до 15.00, воскресенье – 09.00 до 12.00.

10.3. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заведующим отделениями понедельник – пятница с 09.00 до 12.00 часов,
- зам. главного врача по лечебной работе вторник, четверг с 08.30 -11 часов
- главному врачу больницы понедельник, среда, пятница с 8-11 часов.