**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Правила внутреннего распорядка для пациентов  краевого государственного бюджетного учреждения  здравоохранения «Чугуевская центральная районная больница» (далее КГБУЗ «Чугуевская  ЦРБ») (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлиники, 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, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в  ГБУЗ «ЧугуевскаяЦРБ» или ее структурное подразделение, 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. порядок обращения пациента;

1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента;

1.2.3. права и обязанности пациента;

1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;

1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;

1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях - под роспись в медицинской документации.

**Глава 2 ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставки их в учреждение по экстренным показаниям дежурным врачом  больницы оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.

Дежурный врач  (фельдшер СМП) 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. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение ЦРБ. При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены» (форма 060/у).

2.4. Иностранным гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь  оказывается в объеме необходимом для устранения угрозы жизни или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям.

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

2.5. 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, помещениях и на территории 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;

- игры 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.

**Глава 3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРАКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники,  женской и детской консультации, амбулаторий или на ФАП, которые являются структурными подразделениями учреждения обеспечивающими регистрацию больных на приём к врачу (фельдшеру ФАПа) и вызова врача (фельдшера ФАПа) на дом.

3.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие в  районе обслуживания, и иногородние  граждане, постоянно проживающие в  районе обслуживания, закрепляются за учреждением для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи.

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, как правило, должен обращаться   в отделение  скорой  медицинской помощи  по телефону 03 или  кабинет неотложной помощи поликлиники.

3.4. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении (в поликлинике, ФАПах и в стационаре) или на дому.

3.5. В регистратуре структурных подразделениях учреждения на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством ГБУЗ «Чугуевская  ЦРБ».

3.6. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и 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, регистрационное свидетельство);

- серия и номер паспорта;

- личный номер;

- гражданство;

- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.7. Приём больных врачами поликлиник, амбулаторий проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:

соблюдать режим работы медицинского учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;

при посещении диагностических и лечебных кабинетов

пользоваться сменной обувью, либо бахилами;

выполнять назначения лечащего врача;

соблюдать рекомендуемую врачом диету;

сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;

уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;

бережно относиться к имуществу медицинской организации;

при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу поликлиники.

В помещениях медицинского учреждения запрещается:

находиться в верхней одежде;

cтавить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья и банкетки для сидения;

громко разговаривать, шуметь;

пользоваться сотовым телефоном на приеме;

курить в зданиях, помещениях и на территории медицинской организации;

распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;

появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

3.8. При необходимости получения амбулаторной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, которые являются структурными подразделениями учреждения, обеспечивающими регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом.

Режим работы поликлиник:

понедельник – пятница с  8-00 до 18 час., суббота с 9.00 до 12.00. Воскресенье – выходной.

Предварительная запись пациента на прием  к врачу поликлиники осуществляется посредством:

- непосредственно в регистратуре;

по телефону в регистратуре:

взрослого поликлинического отделения – 2 11 55

детского  поликлинического отделения -  2 21 51

- на сайте ГБУЗ «Чугуевская ЦРБ» - www. crb500.ru

Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении)

страхового медицинского полиса

страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС)

Информацию

о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,

о правилах вызова врача на дом,

о порядке предварительной записи на прием к врачам,

о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем

адреса подразделений

пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, на интернет сайте учреждения.

При записи на прием у регистратора  пациенту выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии пациента, фамилии врача, специальности врача, номера кабинета, даты и времени явки к врачу, телефона регистратуры и адреса поликлиники. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются непосредственно лечащим врачом.

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;

соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом,

информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явится на прием в указанное время.

Плановый приём врачами-специалистами осуществляется по направлению участкового врача-терапевта по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным показаниям) в день обращения.

Вне очереди принимаются:

Герои Советского Союза

герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы

Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы; инвалиды войны

участники Великой Отечественной войны

ветераны и инвалиды боевых действий

лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

бывшие несовершеннолетние узники фашизма

почетные доноры

медицинские работники

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:

при инфекционных заболеваниях

необходимости соблюдения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом

тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении

острых заболеваниях у детей до улучшения состояния их здоровья

Приём вызовов на дом осуществляется по телефону регистратуры:

взрослого поликлинического отделения – 2 11 55

детского  поликлинического отделения -  2 21 51

Участковый терапевт (педиатр) оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 6 часов с момента вызова. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время  является нарушением больничного режима.

Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.

В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного с подписью заведующего поликлиникой.

Работают  следующие комиссии:

- Врачебная  (по понедельникам,  вторникам , четвергам и пятницам с  8.00–до 13.00 ),  каб. №10:

1. продление листков нетрудоспособности свыше 15 дней

2. направление больного на МСЭ

3. оформление льготных рецептов

4. выдача заключений на санаторно-курортное лечение

5.выдача заключений на мероприятия медицинской реабилитации

6.выдача заключений по периодическому медицинскому осмотру

7. выдача заключений по допуску к профессиональной деятельности, обучению в образовательных учреждениях

8. выдача направлений на высокотехнологичные методы лечения

9. проведение экспертизы профессиональной пригодности некоторых категорий работников

10. рассмотрение жалоб и обращений по вопросам, связанных с оказанием медицинской помощи

Лекарственные средства по ДЛО выписываются  у врача терапевта участкового по месту жительства  в поликлинике КГБУЗ «ЧугуевскаяЦРБ».

3.9. Оказание медицинской помощи на дому жителям  осуществляется в первую очередь участковыми терапевтами.

Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта или заместителя главного врача

Вызов врача на дом осуществляется по телефону через регистратуру поликлиники. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

Оказание медицинской помощи на дому жителям села осуществляется в первую очередь фельдшерами ФАПов . Консультации больных на дому сельских пациентов специалистами поликлиники проводятся при планово-консультативных выездах или по распоряжению главного врача или его заместителей.

3.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также 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 регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники.

3.11. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре поликлиники пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

Количество выдаваемых талонов к врачу определяется согласно нормативам нагрузки врача. Консультация больных в стационаре узкими специалистами и оказание медицинской помощи больным на дому проводится за счёт соответствующего уменьшения талонов, выдаваемых амбулаторным больным.

3.12. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническими подразделениями учреждения после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза или дежурным врачом.

**Глава 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  и фельдшеров СМП,

-в порядке перевода,  скорой медицинской помощи,

- возможно самостоятельное обращение больных.

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

4.3. Плановая госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств ДМС при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и больницей. Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по линии ДМС предоставляется в отделения.

4.4. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от врача поликлиники

2. Свидетельство о рождении или паспорт (несовершеннолетним старше 14 лет)+его ксерокопия ( для иногородних)

3. Страховой медицинский полис (либо полис ДМС)+ его ксерокопия ( для иногородних)

4. Паспорт матери

5. Данные флюорографии и кровь на ЭДС  (в случае госпитализации одного из родителей по уходу за ребенком)

6. Гарантийное письмо (направление) страховой организации, в случае госпитализации за счет средств ДМС.

Срок годности справок и анализов – 7 дней, кровь на ВИЧ – 3 месяца, данные флюорографии - в течение 1 года ( до 6 месяцев для госпитализации родителей в педиатрическое отделение).

4.5. Дети, поступающие на стационарное лечение, должны иметь сведения об отсутствии контактов с инфекционными больными в течение 21 дня до госпитализации.

4.6. Прием больных в стационар производится:

- экстренных больных – круглосуточно;

- плановых больных: - с 9.00. до 12.00, кроме субботы, воскресенья.

4.7. В случае необходимости (тяжелое состояние) и при согласовании с заведующим отделением  один из родителей (законных представителей) или иной член семьи может находиться вместе с больным ребенком до 18 лет. При этом лица, осуществляющие уход за больным ребенком обязаны соблюдать настоящие Правила

4.8. Больные госпитализируются в педиатрическое отделение  в возрасте от 0 до 18лет.

4.9. В случае госпитализации больного в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

4.10. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.11. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения.

4.12. При госпитализации больного дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его родителей с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

4.13. 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.

4.14. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом. Выписка из больницы разрешается:

- при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;

- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;

- по письменному требованию родителей, либо другого законного представителя больного, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

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

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

4.17. В случае доставки в организацию здравоохранения больных (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения больницы

**Глава 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

5.1. 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, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, 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 лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;

• 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.

5.2. Пациент обязан:

• соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

• бережно относиться к имуществу учреждения;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

• 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;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

• соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.