

Правила внутреннего распорядка для пациентов

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России (далее – ЛУ), обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ЛУ.

1.2. Правила внутреннего распорядка ЛУ для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ЛУ;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЛУ и пациентом;
- время работы ЛУ и ее должностных лиц;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка ЛУ обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ЛУ. С правилами внутреннего распорядка ЛУ пациенты знакомятся устно, а при нахождении на стационарном лечении - письменно.

1.4. Правила внутреннего распорядка ЛУ для пациентов должны быть вывешены в ЛУ на видном месте и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки.

2. Порядок обращения пациента в ЛУ

2.1. При необходимости получения консультации пациент обращается в call-центр ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России по телефону 8(84235)4-14-16, обеспечивающим запись больных на прием к врачу.

2.2. В регистратуре консультативной поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- место жительства (место пребывания);
- серия и номер паспорта;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).
- информированное согласие на обработку персональных данных.

2.3. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по итогам консилиума врачей ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России.

3. Порядок госпитализации и выписки пациента

3.1. В стационары ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении.

3.2. При поступлении в стационар пациент (сопровождающее больного лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни.

3.3. Прием больных в стационар производится в приемном отделении, где должны быть созданы все необходимые условия для своевременного осмотра и обследования больного. Здесь производится тщательный осмотр и необходимое для уточнения диагноза обследование больного, устанавливается предварительный диагноз и решается вопрос о том, в какое специализированное отделение он должен быть госпитализирован, о чем делается соответствующая запись в истории болезни.

3.4. При приеме больного сестра приемного отделения вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем.

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

3.6. В случае отказа в госпитализации дежурный врач в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

3.7. Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара. Выписка из больницы разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком 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 ЛУ;
- по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения заместителя генерального директора по медицинской части – главного врача.

3.8. Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выписки из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или

эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр направляется в территориальную поликлинику по месту жительства (месту пребывания), а третий экземпляр по медицинским показаниям дается на руки пациенту.

3.9. История болезни после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив ЛПУ.

3.10. Госпитализация больных в дневной стационар ЛУ осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.

3.11. В случае доставки в ЛУ больных (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверения личности), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения ЛУ.

4. Права и обязанности пациента

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ЛУ 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 ЛУ (ее структурного подразделения);
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- добровольное согласие информированного 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 ЛУ, в которой 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;

- при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка ЛУ для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности ЛУ;

- партнерство в родах: присутствие мужа, матери, сестры или иных лиц при наличии в родовспомогательном учреждении условий для индивидуального приема родов и по желанию роженицы.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

- 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 правила внутреннего распорядка ЛУ для пациентов и бережно относиться к имуществу ЛУ.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЛУ и пациентом

5.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе ЛУ, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу ЛУ, в которой ему оказывается медицинская помощь.

5.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – в отдел медицинского делопроизводства, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись делопроизводителя отдела медицинского делопроизводства с указанием входящего номера с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

5.4. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством.

5.5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

8. Время работы ЛУ и ее должностных лиц

8.1. Время работы ЛУ и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ЛУ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

8.2. Режим работы ЛУ и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ЛУ (график работы) устанавливаются руководителем ЛУ в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ЛУ и по согласованию с профсоюзными органами.

8.4. График и режим работы ЛУ утверждаются руководителем ЛУ, исходя из местных условий, полноты обеспеченности кадрами, по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами.

8.5. Режим дня для больных устанавливается конкретной ЛУ с учетом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другие основания). Примерный режим дня в стационарах:

6.00-7.00: подъем, измерение температуры

7.00-8.00: утренний туалет

8.00-8.30: сдача анализов

8.30-9.00: прием лекарств

9.00-9.30: завтрак

9.30-10.30: обход врача

10.30-13.30: выполнение врачебных назначений

13.30-14.30: обед

15.00-16.30: тихий час

16.30-17.00: измерение температуры

17.00-19.00: свободное время

19.00-19.30: ужин

19.30-20.00: прием лекарств

20.00-21.30: выполнение врачебных назначений

21.30-22.00: вечерний туалет

22.00: отход ко сну

8.6. График обращения родственников пациентов, находящихся на лечении в клинических отделениях ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России с понедельника по пятницу:

12.00-13.00 отделение Хирургических методов лечения

13.00-14.00 отделение Радиотерапии

14.00-15.00 отделение Противоопухолевой лекарственной терапии

15.00-16.00 отделение Радионуклидной терапии.

Прием осуществляется по предварительной записи в приемном отделении (2 корпус, 1 этаж, 116 кабинет). Запись осуществляется через call-центр ФГБУ ФНКЦРиО ФМБА России по телефону 8(84235)4-14-16.