

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ
БУ РК «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ
ВИДОВ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ №2 «СУЛДА»**

ПРИКАЗ № 52 пр

«12» января 2024 г.

г. Элиста

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов
в БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда»**

Руководствуясь ст.27 ч.4 Закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей) в БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда» (Приложение № 1, 2, 3).
2. Руководителям структурных подразделений ознакомить персонал и пациентов с Правилами внутреннего распорядка для пациентов в БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда».
3. Программисту Додгаеву Р.Л. обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда».
4. Контроль по исполнению данного приказа возложить на заместителя руководителя Манджиеву Б.Э.

Руководитель
БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда»



Батырова З.С.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
В БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда» (далее - медицинская организация) для пациентов (далее - Правила) - являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. права и обязанности пациента;

1.2.3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;

1.2.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

1.2.6. график работы учреждения здравоохранения и его должностных лиц;

1.2.7. информацию о платных медицинских услугах.

1.3. Внутренний распорядок медицинской организации для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками медицинской организации, обеспечивающими получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя и иными локальными нормативными актами.

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

1.6. В структурных подразделениях медицинской организации с правилами пациент (законный представитель) знакомится устно.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде медицинской организации, а также размещаются на официальном сайте учреждения здравоохранения: sulda@rk08.ru.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В медицинской организации оказывается первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях.

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

- нахождение в верхней одежде, без бахил (с учетом погодных условий);

- курение в зданиях и помещениях медицинской организации;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения,

- 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 месте.

3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЁМА ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (Приложение №2)

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру медицинской организации, которые являются структурными подразделениями, обеспечивающими регистрацию больных на приём к врачу.

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

3.3. В регистратуре 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), фактическое место проживания (со слов пациента);
- серия и номер паспорта;
- серия и номер страхового полиса обязательного медицинского страхования;
- гражданство;
- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев)
- информированное добровольное согласие на медицинскую помощь.

3.4. Приём пациентов специалистами медицинской организации проводится согласно графику. Врач может прервать приём, для оказания неотложной помощи пациенту.

3.5. Режим работы медицинской организации: понедельник - пятница с 08.00 до 17.00. Суббота, воскресенье – выходной.

Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

- самозаписи в регистратуре структурных подразделений;
- электронная запись посредством портал записи к врачу

3.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам-специалистам, о времени и месте приема населения руководителем и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинской организации, на официальном сайте учреждения: www.sulda.ru.

3.7. Правила записи на первичный прием, консультацию, обследование производится в соответствии с приложением №2,3 данного приказа.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- 4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 4.1.3. получение медицинской помощи в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- 4.1.4. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 4.1.5. обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 4.1.6. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 4.1.7. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.2. Пациент обязан:

- 4.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.2.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4.2.4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 4.2.5. своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 4.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 4.2.7. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения;
- 5.2.8. бережно относиться к имуществу медицинской организации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю руководителя по медицинской части или руководителю медицинской организации, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы в соответствии ст.22 ч.4 Закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказов Минздрава РФ от 29.06.2016г. № 425 «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

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

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

7.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

8. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Режим приёма пациентов специалистами медицинской организации с 08.00 до 17.00 в рабочие дни, суббота и воскресенье - выходной.

8.2. Соблюдение распорядка дня, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

8.3. По вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации можно обращаться к:

- заместителю руководителя по медицинской по медицинской части (понедельник, среда с 13.00 до 16.00 часов),
- заместителю руководителя по организационно-методической работе (вторник , четверг с 13.00 до 16.00 часов),
- непосредственно к руководителю БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда» (вторник, пятница с 13.00 до 16.00. часов).

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.

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

9.2. Право оказания платных медицинских услуг БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда» предусмотрено Уставом учреждения.

9.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

9.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

9.5. 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.

9.6. Отношения между учреждением здравоохранения и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.



Правила записи на первичный прием/консультацию/обследование

Записаться на прием к врачу-специалисту БУ РК «РЦСВМП № 2 «Сулда» Вы можете:

- лично обратившись в регистратуру медицинской организации с 7-30 до 16-00;
- по Интернету, с помощью портала www.kalmdoctor.ru;

Запись осуществляется гражданином самостоятельно, без участия медицинских работников, через интернет.

- 1) Гражданин самостоятельно заходит на информационный портал;
- 2) Выбирает медицинскую организацию;
- 3) Производит идентификацию по данным полиса ОМС и паспорта РФ;
- 4) Выбирает врача;
- 5) Выбирает дату и время приема;
- 6) Осуществляет запись на прием и получает талон (при наличии принтера).

Пациент при первичном обращении в медицинскую организацию (по предварительной записи или без) обращается в регистратуру, где ему оформляется медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью)
- пол
- дата рождения (число, месяц, год)
- адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт)
- серия, номер паспорта
- гражданство
- серия, номер полиса ОМС, наименование страховой организации
- согласие на обработку персональных данных
- информированное добровольное согласие на медицинскую помощь.

В день приема у врача записавшемуся пациенту по Интернету необходимо за 20 минут обратиться в регистратуру для сверки медицинским регистратором персональных данных пациента из базы данных с документами удостоверяющими личность гражданина. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди. Время, отведенное на приём пациента в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определяется в соответствии с действующими расчетными нормативами, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется врачом. Пациентам, обратившимся в амбулаторно-поликлиническое учреждение, рекомендуется до приёма врачом посетить флюорографический кабинет 1 раз в год.

ВНИМАНИЕ!

ПРИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ на прием к врачу при личном обращении или записи через Интернет - ПРОСИМ ВАС за день до даты посещения врача УТОЧНИТЬ в регистратуре состоится ли прием (болезнь врача, курсы, отпуск и др.), а также информировать, в случае если Вы не сможете посетить врача.

При возникновении проблем, вопросов и пожеланий по форме записи просим Вас обращаться к администрации медицинской организации или в письменном обращении в «Ящик замечаний и предложений», который находится рядом с регистратуры.

Медицинская карта является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре. Не разрешается вынос медицинской карты из медицинской организации без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Карта должна быть выдана в заклеенном и опечатанном виде под подпись лично в руки пациента.
Выдача амбулаторной карты родственникам запрещается.

Далее пациент идет непосредственно к врачу (если была предварительная запись) или записывается к врачу на удобное для пациента время и день.
Для записи на первичный прием\консультацию\обследование при себе иметь:

- паспорт;
- полис обязательного медицинского страхования.

Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях. Возможно ожидание приема. Время ожидания не более тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту.

Сроки ожидания приема врачей - специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 3 рабочих дней с момента обращения.

Проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме не более 3 рабочих дней.

Кабинет функциональной диагностики понедельник по пятницу с 8.00 до 17.00.

Электрокардиография, Спирометрия, Ультразвуковое исследование (УЗИ) проводится пациенту по направлению врача специалиста.

Клинико-диагностическая лаборатория (КДЛ).

Забор и приём биологического материала на клинический анализ крови, общий анализ мочи осуществляется по направлению врача в клинико-диагностическую лабораторию, с 08.00 до 10.00 ежедневно с понедельника по пятницу.

Забор биологического материала на биохимический анализ крови осуществляется по направлению врача, в процедурном кабинете №2 с 8.00 до 10.00 ежедневно с понедельника по пятницу.

Уважаемые пациенты!

Просим Вас обратить внимание, что с режимом работы узких специалистов подразделений Вы можете ознакомиться на информационном стенде медицинской организации, а также в регистратуре.

Информацию об изменениях в расписании уточняйте по телефону регистратуры.



Правила подготовки к диагностическим исследованиям

Анализ крови.

Рекомендуется сдавать кровь на исследование в утренние часы.

Кровь берется строго натощак. Кофе, чай и сок – запрещаются. Можно пить воду. Рекомендуются следующие промежутки времени после последнего приема пищи:

для общего анализа крови не менее 3-х часов;

для биохимического анализа крови желателно не есть 12-14 часов (но не менее 8 часов).

За 2 дня до обследования необходимо отказаться от алкоголя, жирной и жареной пищи. За 1-2 часа до забора крови не курить.

Перед исследованием крови следует максимально снизить физические нагрузки. Исключить бег, подъем по лестнице. Избегать эмоционального возбуждения. Минут 10-15 нужно отдохнуть, расслабиться и успокоиться.

Нельзя сдавать кровь сразу после физиотерапевтических процедур, ультразвукового и рентгенологического исследования, массажа и рефлексотерапии.

Перед сдачей крови нужно исключить перепады температур, то есть баню и сауну.

Перед сдачей крови необходимо успокоиться, чтобы избежать немотивированного выброса в кровь гормонов и увеличение их показателя.

Для правильной оценки и сравнения результатов ваших лабораторных исследований рекомендуется проводить их в одной и той же лаборатории, так как в разных лабораториях могут применяться разные методы исследования и единицы измерения показателей.

Анализ мочи

Общеклинический анализ мочи:

собирается только утренняя моча, взятая в середине мочеиспускания;

- утренняя порция мочи: сбор производится сразу после подъема с постели, до приема утреннего кофе или чая;

– предыдущее мочеиспускание было не позже, чем в 2 часа ночи;

– перед сбором анализа мочи проводится тщательный туалет наружных половых органов;

– в специальный контейнер с крышкой собирают 10 мл мочи, снабжают направлением, собранную мочу сразу направляют в лабораторию;

– хранение мочи в холодильнике допускается при t 2-4 C, но не более 1,5 часов;

- женщинам нельзя сдавать мочу во время менструации.

Сбор мочи для исследования по Нечипоренко (выявление скрытого воспалительного процесса) утром натощак собирают 10 мл утренней мочи, взятой в середине мочеиспускания в специальный лабораторный контейнер.

Ультразвуковые исследования.

Подготовка к УЗИ брюшной полости.

За 2-3 дня до обследования рекомендуется перейти на бесшлаковую диету, исключить из рациона продукты, усиливающие газообразование в кишечнике (сырые овощи, богатые растительной клетчаткой, цельное молоко, черный хлеб, бобовые, газированные напитки, а также высококалорийные кондитерские изделия – пирожные, торты);

Пациентам, имеющим проблемы с ЖКТ (запоры) целесообразно в течение этого промежутка времени принимать ферментные препараты и энтеросорбенты (например, фестал, мезим-

форте, активированный уголь или эспумизан по 1 таблетке 3 раза в день), которые помогут уменьшить проявления метеоризма;

УЗИ органов брюшной полости необходимо проводить натощак, если исследование невозможно провести утром, допускается легкий завтрак;

Если Вы принимаете лекарственные средства, предупредите об этом врача УЗИ;

Нельзя проводить исследование после гастро- и колоноскопии, а также R-исследований органов ЖКТ.

Подготовка к УЗИ органов малого таза (мочевой пузырь, матка, придатки у женщин)

Исследование проводится при полном мочевом пузыре, поэтому необходимо не мочиться до исследования в течение 3-4 часов и выпить 1 л негазированной жидкости за 1 час до процедуры.

Подготовка к УЗИ мочевого пузыря и простаты у мужчин

Исследование проводится при полном мочевом пузыре, поэтому необходимо не мочиться до исследования в течение 3-4 часов и выпить 1 л негазированной жидкости за 1 час до процедуры.

Подготовка к УЗИ молочных желез

Исследование молочных желез желательно проводить в первые 7-10 дней менструального цикла (1 фаза цикла).

УЗИ щитовидной железы, лимфатических узлов и почек - не требуют специальной подготовки пациента.

Пациенту с собой необходимо иметь:

- данные предыдущих исследований УЗИ (для определения динамики заболевания);
- направление на УЗ исследование (цель исследования, наличие сопутствующих заболеваний...);
- большое полотенце или пеленку.