Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в БУ «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» (далее Больница) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Больнице, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Больницей.

1.2. Правила внутреннего распорядка определяются нормативными правовыми актами органов государственной власти, приказами главного врача, иными локальными актами и являются организационно-правовым документом, определяющим нормы поведения граждан (потребителей услуг), обратившихся за получением медицинских услуг.

1.3. Настоящие Правила, обязательные для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Больницу; разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и объема.

1.4. Бесплатная медицинская помощь в Больнице предоставляется на основе ежегодно принимаемой Правительством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам специализированной медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

1.5. Оказание платных услуг в Больнице осуществляется после ознакомления гражданина с перечнем предоставляемых услуг в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам специализированной медицинской помощи на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг.

1.6. Больница, в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, обеспечивает потребности населения Ханты-Мансийского автономного округа в оказании специализированной психиатрической и наркологической медицинской помощи:

1.6.1 первичная специализированная медико-санитарная помощь;

1.6.2 специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь;

1.6.3 медицинские осмотры и медицинские освидетельствования;

1.6.4 медицинская экспертиза.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1.Общие положения.
2. График работы Больницы и ее должностных лиц.
3. Порядок и условия оказания гражданам бесплатной медицинской помощи
4. Проведение медицинских осмотров.
5. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям.
6. Оказание медицинских услуг лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным группам населения.
7. Правила и сроки госпитализации.
8. Порядок оказания платных услуг.
9. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
10. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
11. Права и обязанности пациентов и их законных представителей.
12. Порядок разрешения конфликтов.

2. График работы Больницы и ее должностных лиц

2.1. График работы Больницы и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Больницы с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.2. Режим работы Больницы и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие, выходные, праздничные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также время работы должностных лиц.

2.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзной организацией. График и режим работы утверждается главным врачом.

2.4. Ознакомиться с графиком работы специалистов Больницы можно на официальном сайте учреждения hmkpnb.ru. и на информационном стенде в холле диспансерного отделения «Расписание приема врачей амбулаторной службы взрослого отделения», с режимом работы амбулаторной службы взрослого отделения:

Врачебная комиссия	вторник, четверг	13.00 - 15.00
Врачебная планерка	пятница	13.00 - 13.30
Платные услуги	ежедневно	15.12 - 17.00
Выдача листков нетрудоспособности	ежедневно	8.00 - 17.00
График работы помещения № 3044 для ознакомления граждан с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента	ежедневно	15.00 – 17.00
Прием, вызов по телефону:		393-261
Вызов врача на дом		393-260
Вызов врача на консультацию		393-260
Телефон для справок		393-260

Время работы должностных лиц (администрации) с указанием: должности, Ф.И.О., времени приема, номера телефона. Размещена на сайте в разделе: «Контакты медицинских учреждений»

2.5. Прием населения (пациентов, их родственников или законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема.

2.6. Информацию о часах приема граждан можно узнать в регистратуре, на информационном стенде, на официальном сайте учреждения hmkpnb.ru во вкладке «Алгоритм обращения граждан».

3. Порядок и условия оказания гражданам бесплатной медицинской помощи

3.1. Гражданин, при состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, обращаясь за медицинскими услугами в бюджетное учреждение «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница», действует по алгоритму:

3.1.1. В часы гражданин предъявляет паспорт медицинскому регистратору диспансерного отделения для получения бесплатных медицинских услуг на основании Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в ХМАО-Югре.

3.1.2. На основании данных паспорта и страхового медицинского полиса гражданину оформляется медицинская карта амбулаторного больного, получающего

медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и статистический талон (далее по тексту - Медицинская карта)

3.1.3. На первичном приеме вопрос о необходимости неотложной консультации гражданина у врача-психиатра решается участковым врачом-специалистом, заведующим диспансерным отделением.

3.1.4. Врач-специалист определяет в каких условиях пациенту будут оказаны медицинские услуги (при наличии показаний):

- лечение в амбулаторных условиях,
- лечение в дневном стационаре,
- лечение в стационарных условиях.

3.1.5. На оказание медицинских услуг гражданин дает свое письменное согласие, письменно подтверждает свое согласие, а также, в рамках соответствующего федерального закона, дает письменное согласие на использование Больницей персональных данных пациента.

3.2. Медицинская карта пациента является собственностью Больницы, на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

3.3. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской услуги в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством. Граждане, имеющие право на внеочередное получение медицинских услуг, обращаются в регистратуру Больницы вне очереди и предъявляют документ, подтверждающий указанное право.

3.4. В случаях возможного нарушения времени приема участковым врачом (сложный клинический случай, оказание экстренной помощи пациенту) врач обязан известить об этом пациента, ожидающего приема.

3.5. На информационных стендах, расположенных в холле диспансерного отделения и на официальном сайте Больницы hmkpnb.ru размещена информация: о времени приема специалистов диспансерного отделения, о времени и месте приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующим диспансерным отделением.

3.6. Предварительная запись на прием (консультацию) к специалистам диспансерного отделения осуществляется в рабочее время по телефонам:

Регистратура	393-260; 393-261;
участковый врач-психиатр	393-263; 393-258
участковый врач-психиатр-нарколог	393-259
участковый врач-психиатр подростковый	393-343
участковый врач-психиатр детский	393-313
медицинский психолог, психотерапевт (антикризисная помощь)	393-330; 393-256

3.7. Гражданин может задать вопрос специалисту (психологу, психиатру, наркологу) на сайте Учреждения – hmkpnb.ru и получить ответ на адрес своей электронной почты.

3.8. Предварительная запись на прием к специалисту-логопеду осуществляется при обращении родителей ребенка к врачу-психиатру-детскому, который, при условии наличия у ребенка соответствующих показаний, выдает направление к специалисту-логопеду.

3.9. Схема «Дорожная карта по оказанию медицинских услуг в зоне обслуживания территории бюджетным учреждением «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» представлена в приложении к настоящим Правилам.

3.10. Больницей обеспечиваются права граждан на получение бесплатной медицинской помощи в установленные Территориальной программой предельные сроки ожидания:

3.10.1 не более 2 часов с момента обращения для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;

3.10.2 не более 10 рабочих с момента обращения – для приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме;

3.10.3 не более 10 рабочих дней с момента обращения за проведением диагностических исследований – для проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;

3.10.4 не более 30 рабочих дней с момента обращения за проведением диагностических исследований – для проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и антиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме;

3.10.5 не более 30 дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые лечащим врачом сроки) – для оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме.

3.11. Соответствие своевременности оказания медицинской помощи, а также правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата определяется в Больнице критериями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 мая 2017 г. N 203н «Об утверждении критериев качества медицинской помощи»; в том числе соответствие своевременному установлению диагноза определяется критериями:

3.11.1 - установление предварительного диагноза лечащим врачом приемного отделения или врачом профильного отделения (дневного стационара) или врачом отделения (центра) анестезиологии-реанимации медицинской организации не позднее 2 часов с момента поступления пациента в медицинскую организацию;

3.11.2 - установление клинического диагноза в течение 10 дней с момента обращения.

4. Проведение медицинских осмотров

4.1. Граждане, имеющие на руках направление на профилактический медицинский осмотр специалистами Больницы, получают данную медицинскую услугу по алгоритму:

1) гражданин записывается на прием к специалисту в регистратуре, где с ним заключается договор на возмездное (платное) оказание медицинской услуги.

Режим работы регистратуры: с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья;

2) гражданин оплачивает медицинскую услугу (кроме граждан, имеющих право на бесплатное прохождение медицинских осмотров) в кассе Больницы.

Режим работы кассы: с 8.00 до 16.30, перерыв на обед – с 12.00 до 13.00;

3) граждане, из числа военнообязанных (не зависимо от возраста), предъявляют в регистратуре военный билет. При наличии в военном билете ссылки на статью - к ней в обязательном порядке следует приложить расшифровку из военкомата;

4) иностранные граждане предъявляют перевод военного билета на русский язык;

5) прием специалистами проводится в порядке «живой очереди».

4.2. Время приема на профилактический медицинский осмотр: ежедневно с 15.12 до 17.00, кроме субботы и воскресенья.

4.3. Льготная категория граждан**,** имеющих право на бесплатное прохождение медицинских осмотров (с подтверждающим документом) при поступлении на работу, периодических медицинских осмотров, медицинских освидетельствований, проводимых по личной инициативе граждан с оформлением документов; медицинских осмотров, проводимых для получения водительских прав и на ношения оружия:

1) пенсионеры по возрасту;

2) представители коренных малочисленных народов Севера (ханты, манси, ненцы, селькупы);

3) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

4) участники Трудового фронта;

5) инвалиды I и II групп;

6) участники локальных военных конфликтов;

7) участники ликвидации последствий аварии Чернобыльской АЭС;

8) лица, награжденные знаком «Почетный донор»;

9) лица, не достигшие 18-летнего возраста.

5. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям

5.1. Во время приема конкретного пациента врач-специалист участковый определяет необходимый объем лабораторных исследований и лечебно-диагностических мероприятий, проводимых в условиях диспансерного отделения (при иных обстоятельствах – в других медицинских организациях).

5.2. Лабораторные исследования проводит **клинико-диагностическая лаборатория** (КДЛ) Больницы:

5.2.1. График забора анализов в КДЛ:

- в стационарных отделениях – круглосуточно,
- в диспансерном отделении (для амбулаторных пациентов)– с 8.00 до 10.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

5.3. **Диагностические исследования и консультации проводятся** в **Лечебно-диагностическом отделении** (ЛДО) Больницы.

5.3.1. **Диагностические исследования:**

- электрокардиограмма (ЭКГ)
- электроэнцефалограмма (ЭЭГ)
- реоэнцефалограмма (РЭГ)
- УЗДГ сосудов головы и шеи
- электронейромиография (ЭНМГ)
- ультразвуковое исследование брюшной полости - проводятся по направлениям врачей-специалистов Больницы и других медицинских организаций ХМАО – Югры.

5.3.2. Пациенту при себе иметь направление на инструментальное исследование и полотенце.

5.3.3. График проведения диагностических исследований в ЛДО – ежедневно с 8.00 до 16.30. кроме субботы и воскресенья.

5.3.4. **Консультация у** специалистов ЛДО проводится по алгоритму:

1) специалисты **лечебно-диагностического отделения** (врач-терапевт**, врач-гастроэнтеролог)** проводят к**онсультации** с осмотром и описанием соматического статуса пациента по направлениям врачей-специалистов диспансерного отделения, дневного стационара, стационарных отделений Больницы с целью:

- первичной консультации;
- осмотра для медико-социальной экспертизы (МСЭ);
- коррекции терапии имеющейся соматической патологии;
- решение вопроса о необходимости дополнительного обследования в других медицинских организациях;

2) Пациент должен иметь при себе:

- медицинскую карту с направлением на консультацию и обоснование цели консультации,
- результаты клинико-лабораторных обследований, ЭКГ, ФЛГ (при их наличии),
- онкоосмотр (женщинам),

- при наличии диагностированной соматической патологии желательно представить последнюю выписку из поликлинической амбулаторной карты пациента или выписку из стационара (если стационарное лечение ранее было).

3) В конкретных случаях, требующих дополнительного обследования пациента врачами–специалистами смежных специальностей или при иных обстоятельствах, сложившихся в результате проведения лечебных мероприятий, врач-специалист выдает направление с указанием медицинской организации, куда направляется пациент.

4) Время проведения консультаций для амбулаторных пациентов с 16.00 до 17.30 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

5.4. **Запись на диагностическое обследование по тарифу платных медицинских услуг** проводится регистратурой:

- очно - в рабочее время с 8.00 до 17.00;
- по телефону 393-260, 393-261 - в рабочее время с 8.00 до 17.00.

6. Оказания помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и маломобильным группам населения

6.1. При обращении в диспансерное отделение Больницы лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) работником регистратуры обеспечивается сопровождение и оказание ситуационной помощи таким гражданам с учетом их специфических потребностей в преодолении барьеров, препятствующих получению ими услуг:

- для граждан использующих кресло-коляску для передвижения;
- для граждан с нарушением опорно-двигательного аппарата;
- для граждан с нарушением зрения;
- для граждан с нарушением слуха;
- для граждан с нарушением интеллекта.

6.2. Маломобильной группе населения, находящейся на динамическом наблюдении, медицинская помощь осуществляется на дому.

6.3. При острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний у маломобильных граждан - оформляется вызов на дом участкового врача психиатра самим пациентом или его родственником, или специалистами других медицинских организаций (участковый врач терапевт, врачи общей практики) с указанием фамилии, имени, отчества, даты рождения, домашнего адреса, номера телефона пациента:

- по телефонам: 393-260, 393-261 (регистратура) - с 08-00 до 17-00,
- письменным заявлением родственника (письмо можно составить с помощью регистратора диспансерного отделения).

7. Правила и сроки госпитализации

7.1. Госпитализация в стационарные отделения БУ «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» проводится в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам специализированной медицинской помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре. В целях обеспечения прав граждан на получение бесплатной медицинской помощи территориальной программой установлены предельные сроки ожидания, которые составляют:

7.1.1 не более 2 часов с момента обращения для оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме;

7.1.2 не более 30 дней с момента выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию (при условии обращения пациента за госпитализацией в рекомендуемые лечащим врачом сроки) – для оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме.

7.2. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по экстренным показаниям по направлению врачей медицинских учреждений;
- по направлению на плановую госпитализацию;
- в порядке перевода из других ЛПУ;
- самостоятельное обращение больных.

7.3. Оказание экстренной и неотложной психической помощи в стационарных условиях осуществляется круглосуточно.

7.4. На стационарное лечение и обследование в Больнице в экстренном и неотложном порядке принимаются пациенты (взрослые) при состояниях, требующих скорой психиатрической или неотложной наркологической помощи и угрожающих жизни или здоровью гражданина или окружающим его лицам.

7.5. Решение о госпитализации больного в экстренном и неотложном порядке принимается дежурным врачом психиатром/психиатром-наркологом, заведующими отделениями, заместителем главного врача по медицинской части, главным врачом.

7.7. Пациенты в экстренном и неотложном порядке госпитализируются при наличии следующих документов:

- направление от врача-психиатра диспансерного отделения, врача скорой помощи, дежурного врача медицинской организации, переводной эпикриз из медицинских организаций;
- паспорт с регистрацией по месту жительства или документ его замещающий;
- страхового полиса;
- страхового свидетельства государственного пенсионного страхования.

7.8. Пациенты могут обращаться самостоятельно, не имея направления, при наличии медицинских показаний к госпитализации (и вышеперечисленных документов), с разрешения администрации Больницы.

7.9. Госпитализации в стационарные отделения Больницы подлежат только пациенты, выразившие согласие на лечение в соответствии со статьей 28 Закона РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством) и подписавшие Информированное добровольное согласие на оказание психиатрической/наркологической помощи.

7.10. Лицо, признанное в установленном законом порядке недееспособным, госпитализируется по его просьбе или с его согласия. Если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие, то госпитализируется по просьбе или с согласия его законного представителя в порядке, предусмотренном статьями 32-36 Закона РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании». Законный представитель гражданина, признанного в установленном порядке недееспособным, извещает орган опеки и попечительства по месту жительства подопечного о просьбе или даче согласия на помещение его подопечного в стационар на лечение не позднее дня, следующего за днем такой просьбы или дачи указанного согласия.

7.11. В случае госпитализации в стационарные отделения (психиатрические отделения/ отделение неотложной наркологической помощи):

- пациент знакомится со своими правами в соответствии с законодательством РФ;
- правилами внутреннего распорядка;
- подписывает Информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство;
- оформляется медицинская карта стационарного больного;
- вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом;
- дежурный персонал кабинета приема больных осуществляет транспортировку пациентов с учетом тяжести состояния их здоровья, сопровождает пациента в соответствующее отделение с личной передачей его дежурной медицинской сестре;
- средний медицинский персонал знакомит пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись, обращая особое внимание на запрещение курения и распивание спиртных напитков в больнице и на ее территории.

7.12. 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.

7.13. Выписка пациентов осуществляется лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением по случаям:

- при улучшении психического/соматического состояния пациента, когда он 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 пациента (либо законного представителя больного), если выписка не угрожает жизни и здоровью пациента и не опасна для окружающих.

7.14. Процедура выписки пациентов проводится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

7.15. Направление на плановую госпитализацию в психиатрическое отделение выдает участковый врач-психиатр Больницы после предварительного согласования с заведующим профильным стационарным отделением или с заместителем главного врача по медицинской части. Плановая госпитализация пациента, при наличии его письменного согласия на госпитализацию, проводится в оптимальный срок с указанием даты и времени, о чем указывается в направлении.

7.16. Прием больных в стационар осуществляется в режиме:

- экстренные больные - круглосуточно.
- плановые больные - **с 08.00 до 12.00**, кроме субботы, воскресенья.

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

- паспорт;
- направление от врача поликлиники,
- страховой медицинский полис
- сертификат о прививках (при наличии);
- выписку из амбулаторной карты из поликлиники по месту жительства;
- заключение врача терапевта или инфекциониста об отсутствии инфекционного заболевания;
- результаты проводимых ранее инструментальных обследований (КТ, МРТ, ЭЭГ, рентген) и выписки после проводимого ранее стационарного лечения в других ЛПУ (при наличии)
- флюорографию;
- ЭКГ;
- для женщин, госпитализируемых в психоневрологическое отделение, - онкоосмотр у гинеколога;
- анализ кала на вирусы (действителен 7 дней);
- бактериологический анализ на кишечную группу (действителен 10 дней).

7.18. Не подлежат госпитализации в отделение:

- лица, имеющие сопутствующее тяжелое соматическое заболевание, травмы или неврологическое заболевание;
- лица, имеющие выраженные нарушения сознания;
- больные с выраженными интеллектуально-мнестическими расстройствами без острой психотической симптоматики, нуждающихся в специальном уходе, а также пациенты с алкоголизмом, наркоманией.

7.19. Госпитализация в отделение неотложной наркологической помощи (ОННП) проводится по следующим показаниям:

- при опьянении средней и тяжелой степени, вызванном употреблением алкогольных напитков или суррогатов алкоголя;

- при состоянии тяжелой абстиненции, обусловленной длительным алкогольным запоем или приемом наркотических средств;

- алкогольные или интоксикационные психозы.

7.20. Экстренная неотложная наркологическая помощь оказывается при наличии медицинских показаний для госпитализации в ОННП на основании направления лечащего врача медицинской организации любого профиля с обязательным предварительным согласованием с одним из должностных лиц Больницы:

- с заведующим отделением неотложной наркологической помощи (тел. 393 -339) или с заместителем главного врача по медицинской части (тел. 322-400) - в рабочие дни с 08:00 до 17:00;

- с ответственным дежурным врачом по стационару Учреждения по телефону +7 902-814-2641: в будние дни обращаться после 17:00, в выходные и праздничные дни – круглосуточно.

7.21. В неотложных случаях госпитализация может быть осуществлена по направлению врача (фельдшера) бригады скорой медицинской помощи, либо при самообращении.

7.22. При переводе пациента в ОННП из медицинской организации - предоставление выписки из медицинской карты ОБЯЗАТЕЛЬНО.

7.23. Не подлежат госпитализации в отделение неотложной наркологической помощи:

- в состоянии алкогольного опьянения легкой степени;

- с указанием (или подозрением) на наличие сопутствующих хронических заболеваний внутренних органов, травмы, поражения центральной нервной системы;

- в состоянии комы и с выраженными нарушениями сознания.

8. Порядок оказания платных услуг

8.1. Больница, участвующая в реализации Территориальной программы имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги в соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации и статей 39 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 4.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», в соответствии с Уставом медицинской организации:

8.1.1 на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;

применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

8.1.2 при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

8.1.3 гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

8.1.4. при добровольном волеизъявлении гражданина получать медицинскую услугу на платной основе, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в российской Федерации», и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстремальной форме.

8.2. Порядок оказания гражданам платных медицинских услуг в Больнице изложен в Положении от 11.01.2016 г. «О порядке предоставления платных услуг бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница»;

8.4. Оказание платных услуг в Больнице производится по желанию гражданина на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг, после ознакомления гражданина с информацией о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

8.5. Оплата услуг производится в кассе Больницы в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен.

8.6. Пациенты, получающие платные медицинские услуги, вправе требовать предоставления услуг в соответствующем объеме и качестве, подробную информацию о наличии лицензии на данный вид услуг, а также о квалификации специалистов, оказывающих платные услуги.

8.7. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.8. Информация о тарифах на платные медицинские услуги и Правилах предоставления платных медицинских услуг, находится на информационных стендах диспансерного отделения, в регистратуре и на официальном сайте Учреждения - hmkpnb.ru.

9. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

9.1. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья (ст. 22 ФЗ № 323-ФЗ). Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в соответствии с приказом Министерства здравоохранения от 29.06.2016 г. № 425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

9.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

9.3. Пациент (либо его законный представитель) в установленном порядке, закрепленном локальным актом от 16.08.2017 № 448 «Об утверждении помещения, графика работы для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией», получает медицинские документы (их копии и выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья, на основании письменного заявления (обращения):

9.3.1 - в заявлении указываются обязательные сведения в соответствии с п.3 Порядка, утвержденного Приказом № 425н, а именно:

- фамилия, имя и отчество пациента и законного представителя;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документов, удостоверяющих личность пациента и законного представителя;
- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- период оказания медицинской помощи, за который пациент желает ознакомиться с медицинской документацией;

- почтовый адрес для письменного ответа;
- номер контактного телефона (при наличии);
- основание ознакомиться с документацией непосредственно в структурном подразделении организации (для отделений стационара, в соответствии с ч. 2 п. 12 Порядка);

9.3.2 - максимальный срок ожидания пациентом возможности ознакомиться с документацией не должен превышать 30 дней с момента регистрации письменного запроса.

9.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

10. Порядок выдачи пациенту или другим лицам справок, выписок, медицинских заключений из медицинской документации

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

10.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности.

10.3. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы).

10.4. В случае заболевания студентов средних, специальных и высших учебных заведений, для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы.

10.5. Полученные пациентом листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листов нетрудоспособности и справок диспансерного отделения Больницы.

10.6. Выдача справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Приказом Министерством здравоохранения и социального развития России от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» при личном обращении граждан за получением указанных документов в Больницу с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

10.7. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

10.9. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

11. Права и обязанности пациентов и их законных представителей

11.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг; приоритет интересов пациента при оказании медицинских услуг реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников Больницы;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- установления требований к проектированию Больницы и размещению объектов с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в Больнице;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента;
- соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в Больнице.

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

- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- уважительное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- при выборе врача гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети “Интернет”, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 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.

11.3. Пациент во время пребывания в больнице ОБЯЗАН:

- при поступлении иметь паспорт и страховой медицинский полис;
- помнить, что за деньги, ценности, документы, оставленные в палате, администрация больницы ответственности не несет;
- заботиться о сохранении своего здоровья и немедленно сообщать врачу или медицинской сестре о: повышении температуры, насморке, кашле; появлении одышки или других расстройств дыхания; тошноте, рвоте; вздутии живота или расстройстве/задержке стула; появлении сыпи;
- соблюдать режим дня, режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;

- 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, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- при посещении эпидзначимых кабинетов (процедурный кабинет) использовать бахилы или сменную обувь;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;
- бережно относиться к имуществу больницы, соблюдать чистоту и тишину в Больнице.

11.4. Пациентам и их законным представителям категорически запрещается:

- проносить и употреблять спиртные напитки;
- покидать самовольно территорию больницы;
- проносит недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- осуществлять продажу каких-либо товаров на территории Больницы и в ее помещениях;
- курение табака на лестничных площадках, в коридорах, в туалетах больницы;
- размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению на столах и тумбочках;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории;
- использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизоров;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа;
- громко разговаривать, шуметь;
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения Администрации;
- размещать в помещениях и на территории Больницы объявления без разрешения администрации;
- изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации Учреждения.

11.5. Пациенты, допустившие нарушения Правил, подлежат выписке с отметкой в больничном листе о нарушении режима.

11.6. Свидание пациентов стационарных отделений больницы с родственниками проводится в специальных местах, отведенных для встреч по дням:

- суббота - с 15.00 до 17.00 - свидание для пациентов отделения неотложной наркологической помощи и пациентов психиатрического отделения, пост № 3 (женский);
- воскресень - с 15.00 до 17.00 - свидание для пациентов психиатрического отделения, пост № 1 и пост № 2.

11.7. Прием передач (в том числе продуктов питания) для пациентов осуществляется в отделении приемного покоя в присутствии палатной медицинской сестры - **ежедневно с 17.00 до 19.00**.

11.8. Прием-хранение передач для пациентов осуществляется по алгоритму:

- при поступлении пациента в стационарное отделение с ним проводится беседа о лечебном питании (желательно в присутствии родственников);
- до пациента и родственников доводится информация о перечне разрешенных для передачи продуктов, о сроках хранения и реализации особо скоропортящихся продуктов;
- с целью напоминания перечень разрешенных для передачи продуктов вывешивается в приемном отделении больницы, на информационных стендах в отделениях, прикрепляется на дверцах холодильников;
- передачи принимаются в целлофановых пакетах. Фрукты, овощи и упаковки с продуктами должны быть тщательно вымыты. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности, хранящимся без пакетов, с нарушением целостности вакуумной упаковки, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы;
- продукты питания хранятся в холодильниках, расположенных в буфетных помещениях в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки;
- запрещено принимать кремовые кондитерские изделия, мороженое, колбасные изделия, студни, копчености, сельдь, консервы, салаты, грибы, а также любые продукты с истекшим сроком реализации.

12. Порядок разрешения конфликтов

12.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ», в соответствии с локальным актом от 25.03.2016 № 169/П «Об организации работы с обращениями граждан».

12.2. В случае нарушения прав гражданина на получение бесплатной медицинской помощи гражданин вправе обратиться в досудебном порядке:

- к руководителю медицинской организации;
- в страховую медицинскую организацию (в страховых случаях);
- в Департамент здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- в территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;
- в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;
- в Министерство здравоохранения Российской Федерации.

12.3. Пациент (либо его законный представитель) в случае возникновения вопросов в сфере оказания медицинских услуг может обратиться к ответственным лицам и главному врачу Больницы по телефону:

- к заведующему диспансерным отделением - 393-303;
- к заместителю главного врача по медицинской части – 322-400;
- к главному врачу - 393-200.

12.4. Алгоритм обращений граждан размещен на официальном сайте Больницы и на информационных стендах во всех отделениях.

12.5. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилия, имя, отчество должностного лица Больницы, а также свои фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, номер телефона.

12.6. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы, либо их копии.

12.7. Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. 03.11.2015 г), если не оговорены иные условия предоставления ответа.

12.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, когда 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12.9. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12.10. Заключительное положение:

- Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Больницы.
- Больница, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка БУ «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница».