

**Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры  
«Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница»**

**ПРИКАЗ**

от 08.11.2023 года

№ 379/П

г. Ханты-Мансийск

**Об утверждении правил  
внутреннего распорядка  
для потребителей медицинских услуг**

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в целях совершенствования и повышения эффективности оказания медицинских услуг,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить актуализированный организационно-правовой документ, регламентирующий поведение пациента в бюджетном учреждении «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинской организацией:

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» (Приложение 1);

1.2. Схему маршрутизации по оказанию медицинских услуг бюджетным учреждением «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» в зоне обслуживания территории, (Приложение 2).

2. Руководителям медицинских подразделений разместить организационно-правовой документ на информационных стендах, доступных для пациентов.

3. Кабинету медицинской профилактики привести в соответствие размещаемую в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию.

4. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

5. Считать утратившим силу: приказ от 25.04.2018 № 210/П «Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг БУ «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница».


4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: Приложение 1 - на 10 л.

Приложение 2 – на 1 л.

**И.о. главного врача**

**Н.Г. Ковалева**

	<p><b>Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница»</b></p> <p><b>ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ</b></p> <p><b>Код: (ИСО 9000-2015) 02-2023</b></p>	
	<p>Дата внедрения: _____</p> <p>Место нахождения оригинала: _____</p>	<p>отдел социального развития и реабилитации</p>

Приложение 1  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом главного врача  
от 08.11.2023 года № 379/П

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

Ханты-Мансийск 2023

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ БУ «ХАНТЫ-МАНСИЙСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) бюджетного учреждения 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, обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Больницу; разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

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

- 1.4.1. первичная специализированная медико-санитарная помощь;
- 1.4.2. специализированная;
- 1.4.3. медицинские осмотры и медицинские освидетельствования;
- 1.4.4. медицинская экспертиза.

### **2. График работы Больницы и ее должностных лиц**

2.1. График работы Больницы и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Больницы, 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. График и режим работы утверждается главным врачом.

2.3. На официальном сайте учреждения [hmkpnb.ru](http://hmkpnb.ru). и на информационных стендах в холле диспансерного отделения граждане могут получить информацию:

- о режиме работы амбулаторной службы;
- о расписании приема врачей и специалистов амбулаторной службы;
- о времени приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующим диспансерным отделением.

### **3. Порядок обращения граждан на первичный прием, консультацию, обследование**

3.1. В часы приема гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, медицинскому регистратору диспансерного отделения для получения бесплатных медицинских услуг на основании Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ХМАО-Югре, иные документы, подтверждающие его льготные условия.

3.2. Гражданину оформляется медицинская карта амбулаторного больного и

статистический талон (далее по тексту - Медицинская карта).

3.3. На первичном приеме определяется необходимый объем дополнительного обследования, тактика ведения пациента.

3.4. Врач определяет, в каких условиях пациенту будут оказаны медицинские услуги (при наличии показаний):

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

3.5. Гражданин в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» дает свое письменное согласие на оказание медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

3.6. Медицинская карта пациента является собственностью Больницы, на руки пациенту не выдается, хранится в регистратуре.

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

3.8. Предварительная запись на прием к логопеду осуществляется при обращении родителей ребенка к врачу психиатру-детскому, который, при условии наличия у ребенка соответствующих показаний, выдает направление к логопеду, услуга предоставляется в порядке очередности, предпочтение отдается детям-инвалидам, детям, состоящим в группе диспансерного наблюдения.

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

#### **4. Проведение медицинских осмотров**

4.1. Граждане, имеющие на руках направление на профилактический/периодический медицинский осмотр специалистами Больницы, (а также по личному обращению) получают данную медицинскую услугу по алгоритму:

4.1.1 гражданин заключает договор на возмездное (платное) оказание медицинской услуги в регистратуре (**режим работы регистратуры: с 8.00 до 17.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней**);

4.1.2 гражданин оплачивает медицинскую услугу (кроме граждан, договор в отношении которых предварительно заключен работодателем) в кассе Больницы (**режим работы кассы: пн-чт с 8.00 до 16.30, пт с 8.00 до 12.00, перерыв на обед – с 12.00 до 13.00**);

4.1.3 прием врачами-психиатрами, врачами-наркологами проводится в порядке предварительной записи на дату, обозначенную при первичном обращении в регистратуру.

**4.2. Время приема на профилактический/периодический медицинский осмотр: пн, ср. с 15.12 до 17.00 (дополнительные дни предоставляются по мере необходимости).**

#### **5. Порядок подготовки к диагностическим исследованиям**

5.1. Во время приема конкретного пациента врач-психиатр (врач-нарколог) 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 стационарных отделениях – круглосуточно,
- в диспансерном отделении (в процедурном кабинете для амбулаторных пациентов) с 8.00 до 9.30 ежедневно, кроме субботы и воскресенья, праздничных дней.

**5.3. В Лечебно-диагностическом отделении (ЛДО) Больницы проводятся диагностические исследования:**

- электрокардиограмма (ЭКГ)

- электроэнцефалограмма (ЭЭГ)
- реоэнцефалограмма (РЕГ)
- УЗДГ сосудов головы и шеи
- электронейромиография (ЭНМГ)
- ультразвуковое исследование брюшной полости - проводятся по направлениям врачей Больницы.

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

5.3.3. 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.

5.4. Специалисты ЛДО **оказывают медицинскую консультативную** 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.

5.5. При наличии диагностированной соматической патологии пациенты представляют выписку из поликлинической амбулаторной карты или выписку из стационара (если ранее стационарное лечение было).

**5.6. Время проведения консультаций для амбулаторных пациентов с 16.00 до 17.00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.**

5.7. Пациент при себе должен иметь направление на проведение диагностического исследования или оказание медицинской консультации.

## **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/санитаркой 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.

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

6.3. При острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний у маломобильных граждан - оформляется вызов на дом врача-психиатра участкового, врача психиатра-нарколога участкового 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.

## **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.

## **7.2. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:**

- экстренно;
- плановая госпитализация;
- самостоятельное обращение больных.

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

7.4. Решение о госпитализации больного в экстренном и неотложном порядке принимается дежурным врачом и/или заведующим отделением, и/или заместителем главного врача по медицинской части с обязательным предварительным согласованием с одним из должностных лиц Больницы:

- с заведующим отделением неотложной наркологической помощи (тел. 393 -339)
- с заведующими общепсихиатрических отделений № 1 (тел. 393-212)
- с заведующими общепсихиатрических отделений № 2 (тел. 393-295)
- 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.

7.5. На стационарное лечение и обследование в Больнице в экстренном и неотложном порядке принимаются пациенты:

7.5.1. при состояниях, требующих оказания психиатрической помощи и угрожающих жизни или здоровью гражданина или окружающим его лицам;

7.5.2. при состояниях, требующих скорой или неотложной наркологической помощи.

7.6. Пациенты в экстренном и неотложном порядке госпитализируются:

7.6.1. При наличии следующих документов:

- направление от врача-психиатра диспансерного отделения (или без направления), врача скорой помощи, дежурного врача медицинской организации, переводной эпикриз из медицинских организаций;

- паспорт с регистрацией по месту жительства или документ его замещающий;

- страховой полис (при наличии);

- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);

7.6.2. В неотложных случаях госпитализация осуществляется без документов (по направлению врача (фельдшера) бригады скорой медицинской помощи, либо при самообращении).

7.7. Направление на плановую госпитализацию в стационарные отделения выдает участковый врач-психиатр, участковый врач психиатр-нарколог после предварительного согласования с заведующим профильным стационарным отделением или с заместителем главного врача по медицинской части.

7.8. Для осуществления плановой госпитализации в стационарные отделения Больницы при себе необходимо иметь следующие документы:

- направление от врача поликлиники;

- паспорт;

-СНИЛС

- страховой медицинский полис;

- сертификат о прививках (при наличии);

- справку об инвалидности (при наличии инвалидности)

- выписку из общесоматической 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 общепсихиатрическое отделение, - онкоосмотр у гинеколога;

- мазок из зева и носа на дифтерию;

- анализ кала на вирусы (действителен 7 дней);
- бактериологический анализ на кишечную группу (действителен 10 дней);
- при госпитализации недееспособных пациентов в сопровождении законного представителя (опекуна) (дополнительно к вышеуказанному);
- паспорт законного представителя (опекуна),
- постановление о назначении законного представителя (опекуна).

7.9. Плановая госпитализация пациента, при наличии его письменного согласия на госпитализацию, проводится в оптимальный срок с указанием даты и времени, о чем указывается в направлении.

**7.10. Режим приема плановых больных в стационар осуществляется:**

- с **08.00 до 12.00** - ежедневно, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

7.10.1 – для иногородних плановых больных госпитализация проводится в круглосуточном режиме дежурным врачом.

**7.11. НЕ ПОДЛЕЖАТ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ПСИХИАТРИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ:**

- лица, имеющие сопутствующую тяжелую, угрожающую жизни соматическую патологию;

- 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.

**7.12. НЕ ПОДЛЕЖАТ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ В ОТДЕЛЕНИЕ НЕОТЛОЖНОЙ НАРКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ:**

а) взрослые в состоянии алкогольного опьянения легкой и средней степени;

- больные с указанием (или подозрением) на наличие сопутствующих хронических заболеваний внутренних органов в стадии обострения;

- больные с указанием (или подозрением) на наличие травмы;

- больные с указанием (или подозрением) на наличие поражения центральной нервной системы;

- психиатрические больные в стадии обострения;

- в состоянии комы и с выраженными нарушениями сознания, природа которого не связана с употреблением психоактивных веществ;

б) несовершеннолетние (включительно до 18 лет).

7.13. При переводе пациента в отделение неотложной наркологической помощи из медицинских организаций - **ОБЯЗАТЕЛЬНО** предоставляется выписка из медицинской карты.

7.14. 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 приемного отделения 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.

7.15. В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач, заведующим профильного отделения, оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации (электронная карта пациента «ИБИС») делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

7.16. Выписка пациентов из стационарных отделений 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.

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

## **8. Порядок оказания платных услуг**

8.1. Порядок оказания гражданам платных медицинских услуг в Больнице регулируется Положением от 28.08.2023 «О порядке предоставления платных услуг бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа «Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница»;

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

8.3. 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 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

9.2. Максимальный срок ожидания пациентом возможности ознакомиться с документацией не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации письменного запроса.

9.3. 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 приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 1 сентября 2020 г. № 925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа».

10.2. Выдача справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 14 сентября 2020 г. № 972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

## **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(по возможности);

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

- 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;
- помнить, что за деньги, ценности, документы, оставленные в палате, администрация больницы ответственности не несет;
- 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 эпид. значимых 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;
- проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
- курение табака на лестничных площадках, в коридорах, в туалетах больницы;
- размещение и хранение пищевых продуктов, приготовленных к употреблению на столах и тумбочках;
- использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа;
- 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. Посещение пациентов осуществляется **по дням:**

- суббота - с 15.00 до 17.00 - для пациентов отделения неотложной наркологической помощи и пациентов психиатрического отделения, пост № 3 (женский);
- воскресенье - с 15.00 до 17.00 - 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;

11.7.1. Прием лекарственных препаратов для пациентов осуществляется в отделении приемного покоя в присутствии палатной медицинской сестры - ежедневно в рабочее время с 8.00 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. Подлежат утилизации в пищевые отходы пищевые продукты: с истекшим сроком годности, хранящиеся без пакетов, с нарушением целостности вакуумной упаковки, а также продукты, имеющие признаки порчи;
- продукты питания в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки хранятся в холодильниках, расположенных в буфетных помещениях;
- запрещено принимать кремовые кондитерские изделия, мороженое, колбасные изделия, студни, копчености, сельдь, консервы, салаты, грибы и любые продукты с истекшим сроком реализации.

## **12. Порядок разрешения конфликтов**

12.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии 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 Департамент здравоохранения 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 заведующему профильного отделения (стационарного, диспансерного, лечебно-диагностического);
- к заместителю главного врача по медицинской части.

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.

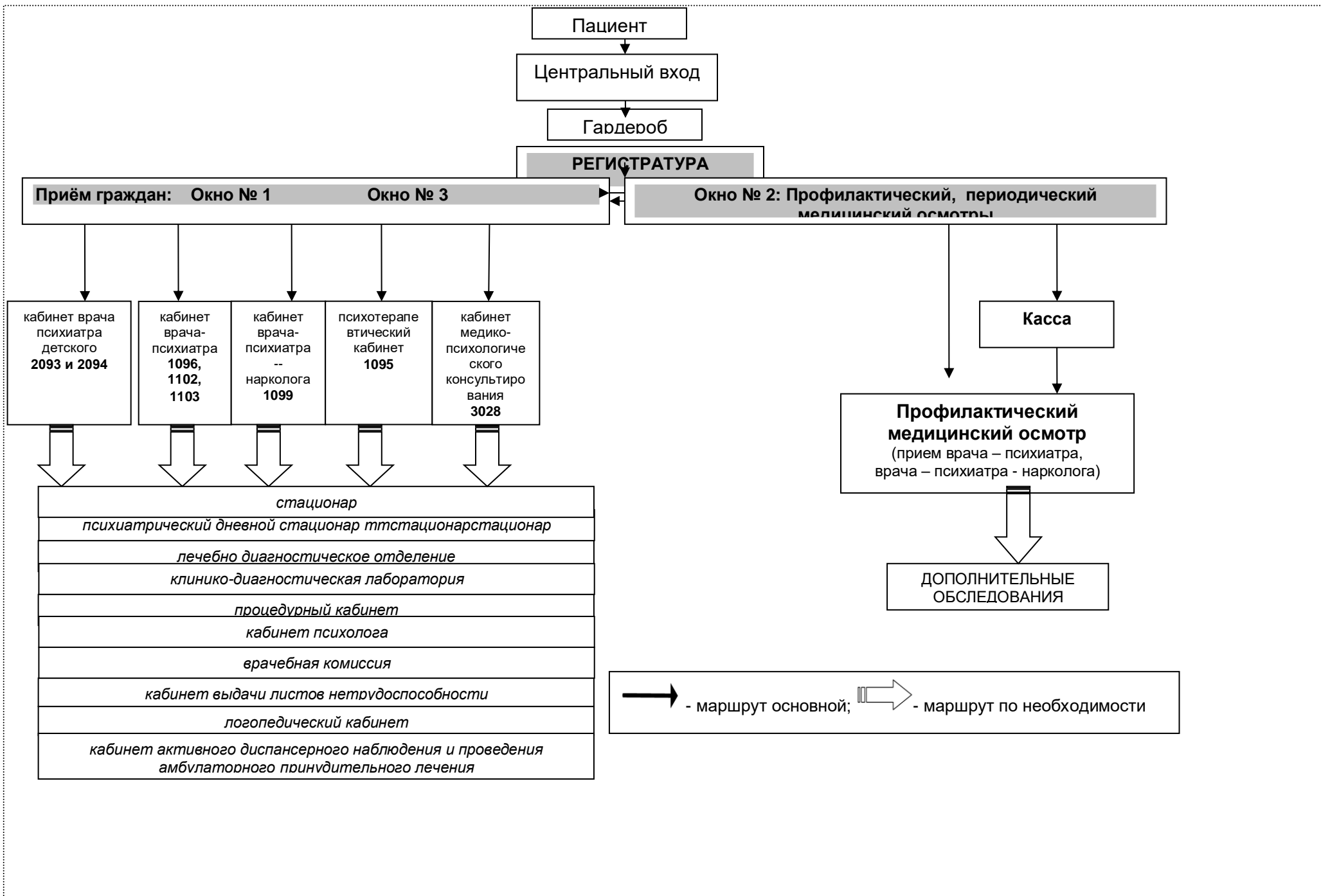
12.7. Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. 03.11.2015 г), если не оговорены иные условия предоставления 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.



Приложение 2  
к приказу от 08.11.2023 года № 379/П  
Об утверждении правил  
внутреннего распорядка  
для потребителей медицинских услуг

**Схема маршрутизации по оказанию медицинских услуг бюджетным учреждением  
«Ханты-Мансийская клиническая психоневрологическая больница» в зоне обслуживания территории**



 - маршрут основной; 
  - маршрут по необходимости

