**ПРАВИЛА**

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**КГП на ПХВ «Первая городская больница»**

**КГУ «Управление здравоохранения акимата СКО»**

Внутренний распорядок КГП на ПХВ «Первая городская больница» КГУ «УЗ акимата СКО» для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками организации здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в организации здравоохранения.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в организацию здравоохранения;

-порядок госпитализации и выписки пациента;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией

здравоохранения и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья

пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

пациенту или другим лицам;

-время работы организации здравоохранения и ее должностных лиц;

-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их

оказания;

**Правила внутреннего распорядка КГП на ПХВ «Первая городская больница» КГУ «УЗ акимата СКО» обязательны для всех пациентов,** проходящих обследование и лечение в данной организации здравоохранения. С правилами внутреннего распорядка больницы пациенты знакомятся под роспись в приемном отделении больницы, повторно в профильном отделении.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОРГАНИЗАЦИЮ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**Выписка из Кодекса «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 18.09.2009г**

**Статья 87. Гарантии обеспечения прав в области здравоохранения**

Государство гарантирует гражданам Республики Казахстан:

1) право на охрану здоровья;

2) предоставление гарантированного объема бесплатной медицинской помощи;

3) равный доступ к медицинской помощи;

4) качество медицинской помощи;

5) доступность, качество, эффективность и безопасность лекарственных средств;

6) проведение мероприятий по профилактике заболеваний, формированию здорового образа жизни и здорового питания;

7) неприкосновенность частной жизни, сохранение сведений, составляющих врачебную тайну;

8)свободу репродуктивного выбора, охрану репродуктивного здоровья и соблюдение репродуктивных прав;

9) санитарно-эпидемиологическое, экологическое благополучие и радиационную безопасность.

  В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане РК закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства, а при наличии ведомственных организаций здравоохранения - также и по месту работы, службы, учебы. Каждый гражданин РК также имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения и у любого медицинского работника частного здравоохранения по своему выбору за счет собственных средств или средств физических или юридических лиц.

***При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в государственную службу скорой медицинской помощи по телефону (103).***

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется амбулаторно-поликлиническим учреждением после предварительного обследования больных в определенную больницу с указанием предварительного диагноза.

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ**

**ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И ПАЦИЕНТОМ**

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

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

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

-преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

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

**В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) должен сначала обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу**

**КГП на ПХВ «Первая городская больница» КГУ «УЗ акимата СКО».**

Жалоба подается в устном либо письменном виде (первый экземпляр - секретарю главного врача (либо непосредственно главному врачу или его заместителю),а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу),при этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется по желанию пациента в устной форме либо в письменном виде в сроки, установленные законодательством РК.

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

**ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА**

В стационары больниц госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических учреждений, скорой и неотложной медицинской помощи, а также больные по жизненным показаниям без направления организаций здравоохранения.

При поступлении в стационар по направлению амбулаторно-поликлинического учреждения пациент (сопровождающее больного лицо) представляет:

1.направление на госпитализацию установленной формы,

2.документ, удостоверяющий личность,

3.амбулаторную карту.

Прием больных в стационар производится в приемном отделении:   
**экстренных больных – круглосуточно;**

**плановых больных: - с 09.00-15.00**

Здесь производится тщательный осмотр и необходимое для уточнения диагноза обследование больного, устанавливается предварительный диагноз и решается вопрос о том, в какое специализированное отделение он должен быть госпитализирован, о чем делается соответствующая запись в истории болезни. При приеме больного сестра приемного отделения вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации необходимые сведения о поступившем. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения стационара. **Больной имеет право пользоваться личным бельем, одеждой и обувью.** При госпитализации больного дежурный персонал приемного отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующее отделение с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

В случае отказа в госпитализации дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

Выписка больного проводится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделения стационара **ежедневно с 12.00.   
Выписка из больницы разрешается:**

-при выздоровлении больного;

-по окончанию полного курса лечения, установленного

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

-при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;

-по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача больницы или его заместителя по медицинской части.

Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности.

Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, **второй экземпляр по медицинским показаниям дается на руки пациенту под роспись.** История болезни после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив организации здравоохранения.

**Госпитализация больных в дневной стационар организаций здравоохранения осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.**

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

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

**ПАЦИЕНТА**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме **лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения.** Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ**

**ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РК. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности.

При заболеваниях (травмах) листок нетрудоспособности выдается в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда больной не был освидетельствован врачом. В исключительных случаях листок нетрудоспособности может быть выдан за прошедшие дни по решению ВКК.

**Внутренний распорядок дня для пациентов**

**КГП на ПХВ «Первая городская больница»**

**КГУ «Управление здравоохранения акимата СКО»**

**06.00-07.30** Подъем, утренние лечебные и диагностические процедуры

**07.30-8.00** Утренний гигиенический туалет

**08.00-9.00** Сдача обще-клинических и биохимических анализов, диагностические обследования.

**09.00-10.00** Завтрак

**10.00-11.00** Осмотр лечащего врача

**10.00-13.00** Лечебные процедуры. Диагностические обследования и осмотры.

**13.00-14.00** Обед

**14.00-16.00** Тихий час

**16.00-16.15** Измерение температуры тела

**16.15-19.00** Посещение пациентов родственниками, прогулки, свободное время (чтение литературы, просмотр телепередач, общение). Получение информации по санитарному просвещению

**18.00-19.00** Ужин.

**19.00-22.00** Лечебные процедуры. Подготовка к исследованиям. Прием общегигиенических процедур

**22.00** Отход ко сну

**22.00-06.00** Ночной сон.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов,**

**находящихся на лечении дневного стационара**

**КГП на ПХВ «Первая городская больница»**

**КГУ «Управление здравоохранения акимата СКО»**

**09.00**- Приход в отделение.

**09.00-14.00** – осмотр врача, лечебные процедуры.

**14.00-16.00**- Тихий час по желанию пациента.

**В случае назначения инъекционных препаратов 2-3 раза в день (антибиотики) инъекции проводятся согласно временному режиму (в вечернее время)**

**Уважаемые пациенты дневного стационара!**

**Питание пациентов при нахождении на лечении на дневном стационаре не предусмотрено.**