

Главный врач
БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР»



Ю.Г.Каменщиков

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в БУЗ и СПЭ УР «Республиканская клиническая психиатрическая больница МЗ УР»

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) в бюджетном учреждении здравоохранения и судебно-психиатрических экспертиз Удмуртской Республики «Республиканская клиническая психиатрическая больница министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее - РКПБ) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, возникающие между пациентом (его представителем) и РКПБ.

В настоящее время БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР» представляет собой вертикально-интегрированную медицинскую организацию с централизованным управлением из г. Ижевска. С учетом структуры и территориальной отдаленности подразделений, расположенных в городских и сельских муниципальных образованиях, образуется объединенный больничный комплекс с обособленными подразделениями по территориальному принципу.

Структура БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР»

№ п/п	Подразделение	Амбулаторная помощь	Стационарная помощь
1.	БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР», г. Ижевск	Взрослое и детское диспансерные отделения. Организационно- методический консультативный отдел. Отделение амбулаторных судебно-психиатрических экспертиз Дневной стационар (155 мест)	105 детских коек; 40 взрослых коек для лечения пограничных психических расстройств; 415 взрослых психиатрических коек. Всего: 560 коек
2.	Обособленное подразделение г. Сарапула	Диспансерное отделение Дневной стационар (25 мест)	25 взрослых психиатрических коек
3.	Обособленное подразделение г. Воткинска	Диспансерное отделение Дневной стационар (25 мест)	25 взрослых психиатрических коек
4.	Обособленное подразделение г. Глазова	Диспансерное отделение Наркологический диспансер Дневной стационар (25 мест)	100 взрослых психиатрических коек
5.	Обособленное подразделение г. Можги	Диспансерное отделение	
6.	Обособленное подразделение ст. Сардан (Можгинский район)		290 взрослых психиатрических коек

4.	Обособленное подразделение село Постол (Завьяловский район)	350 взрослых психиатрических коек
----	---	-----------------------------------

Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания качественной медицинской помощи.

Медицинская помощь в рамках утвержденного государственного задания в РКПБ предоставляется на основе ежегодно принимаемой Правительством Удмуртской Республики Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Удмуртской Республике (далее – ТП ГГ).

Государственным заданием РКПБ предусмотрены: оказание первичной специализированной (психиатрической) медико-санитарной помощи, специализированной медицинской помощи в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, проведение медицинской экспертизы, медицинского психиатрического освидетельствования в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности.

2. График работы РКПБ и ее должностных лиц

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

2.2. РКПБ принимает больных на стационарное лечение по неотложным показаниям ежедневно круглосуточно. Плановая госпитализация пациентов осуществляется в будние дни с 8.00 до 17.00. Время работы амбулаторных подразделений с 7³⁰ до 17⁰⁰.

2.3. 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 определяются ежемесячным графиком работы, утверждаемым главным врачом.

2.4. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала РКПБ и по согласованию с профсоюзной организацией.

2.5. Ознакомиться с графиком работы специалистов амбулаторных подразделений РКПБ можно на официальном сайте учреждения <http://психиатрияудмуртии.рф/> и на информационных стендах в холле диспансерных отделений.

2.6. Прием населения (пациентов, их родственников или законных представителей) главным врачом, заместителями главного врача по медицинской части, заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. С графиком приема граждан можно ознакомиться на официальном сайте учреждения <http://психиатрияудмуртии.рф/> и в регистратурах.

2.7. В РКПБ имеется возможность электронной подачи обращений на официальном сайте учреждения <http://психиатрияудмуртии.рф/> в разделе «Интернет-приемная».

3. Порядок и условия оказания гражданам медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Удмуртской Республики.

3.1. Психиатрическая помощь в амбулаторных условиях.

3.1.1. При обращении за амбулаторной психиатрической помощью пациент обязан подтвердить свою личность, предъявив медицинскому регистратору паспорт, полис обязательного медицинского страхования (ОМС), СНИЛС, а законный представитель – паспорт.

3.1.2. Первичная медицинская документация заполняется на основании данных паспорта и полиса ОМС в соответствии с действующими нормативными документами.

3.1.3. Оказание амбулаторной психиатрической помощи осуществляется в соответствии с Законом РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

3.1.4. Медицинская карта амбулаторного пациента является собственностью РКПБ, на руки пациенту не выдается и хранится в регистратуре.

3.1.5. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очереди, 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 РКПБ вне очереди и предъявляют документ, подтверждающий указанное право.

3.1.8. Предварительная запись на прием (консультацию) к врачам диспансерных отделений доступна на сайте <https://igis.ru/>. Кроме того, на прием можно записаться по телефонам диспансерных отделений. Список телефонов размещён на сайте <http://психиатрияудмуртии.рф/>.

3.1.9. Медицинские психологи, логопеды ведут прием по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется при личном обращении пациента к врачу-психиатру, или по телефону.

3.1.10. Предельные сроки ожидания получения бесплатной медицинской помощи установлены Территориальной программой, ознакомится с которой можно в холле диспансерных отделений или на сайте <http://психиатрияудмуртии.рф/>.

3.1.11. Соответствие своевременности оказания медицинской помощи, а также правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата лечения определяются в РКПБ критериями, утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10 мая 2017 г. N 203н «Об утверждении критериев качества медицинской помощи».

3.2. Психиатрическая помощь в стационарных условиях.

3.2.1. Госпитализация в стационарные отделения БУЗ и СПЭ УР «РКПБ МЗ УР» проводится в рамках ТП ГГ. Предельные сроки ожидания получения бесплатной медицинской помощи установлены ТП ГГ, ознакомится с которой можно в приемных отделениях РКПБ или на сайте <http://психиатрияудмуртии.рф/>.

3.2.2. Госпитализация в стационар осуществляется:

- по экстренным и неотложным показаниям (круглосуточно ежедневно) по направлению врача (фельдшера) скорой медицинской помощи, врачей-психиатров, врачей медицинских учреждений, в том числе в порядке перевода, или самообращению;
- плановая госпитализация осуществляется через приёмные отделения в рабочие дни с 8.00 до 17.00 по направлениям, выданным врачами-психиатрами.
- основанием для госпитализации в РКПБ, могут быть необходимость проведения психиатрической экспертизы (ст. 14 Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании») в случаях и в порядке, установленных законами Российской Федерации, исполнение принудительных мер медицинского характера (статья 13 Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании») по основаниям и в порядке, установленным Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовно-процессуальным кодексом Российской Федерации.

3.2.3. Решение о госпитализации больного в экстренном и неотложном порядке принимается дежурным врачом-психиатром.

3.2.4. Пациенты, поступающие на лечение в плановом порядке, обязаны предоставить следующие документы:

- направление от врача-психиатра;
- паспорт или документ его замещающий;
- страховой полис ОМС;
- страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС);

- бак. посев кала на дизентерийную группу (годность анализа 7 дней);
- бак. посев из носа и зева на дифтерию (годность анализа 7 дней);
- флюорография легких.

3.2.5. При плановой госпитализации в детское психиатрическое отделение пациент или его законный представитель предоставляют следующие документы:

- бак. посев кала на дизентерийную группу (годность анализа 7 дней);
- бак. посев из носа и зева на дифтерию (годность анализа 7 дней);
- справка о контактах с инфекциями;
- справка о прививках, реакции Манту или диаскинтест (с 15 лет – флюорография);
- паспорт (свидетельство о рождении) ребенка, паспорт законного представителя;
- страховой медицинский полис;
- страховое пенсионное свидетельство (СНИЛС);
- справка МСЭ (для инвалидов);
- направление на госпитализацию;
- характеристика из образовательного учреждения (ДДУ, школа, колледж, техникум).

3.2.6. При госпитализации в стационарные отделения пациент сдает ценные вещи и деньги дежурной медицинской сестре приемного отделения, которые упаковываются в его присутствии в сейф-пакет. Сейф-пакеты хранятся у старших медицинских сестёр стационарных отделений в сейфе. Выдача предметов и денег из сейф-пакетов определена Правилами, с которыми можно ознакомиться в отделении.

3.2.7. В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь (при необходимости направляет на прием к участковому/районному психиатру) и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

3.2.8. Выписка пациентов осуществляется в соответствии Законом РФ «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (статья 40) или при необходимости перевода больного в другое медицинское учреждение в связи с ухудшением соматического состояния;

3.2.9. Длительность лечения в психиатрическом стационаре определяется сроком, необходимым для оказания психиатрической помощи в таких условиях;

3.2.10. Выписка пациентов может проводится ежедневно с учетом положений Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

4. Психиатрическая помощь в условиях дневного стационара

4.1. Госпитализация в дневные стационары осуществляется направлением пациентов из стационарных и амбулаторных подразделений РКПБ.

4.2. Дневные стационары работают ежедневно, исключая праздничные и выходные дни, с 8 до 18 часов. Допускается, по медико-социальным показаниям, сокращение времени ежедневного пребывания больного, а также предоставление ему дней, свободных от посещения дневного стационара.

4.3. В дневном стационаре осуществляются все виды лечения, проведение которых не требует круглосуточного медицинского наблюдения за состоянием больного.

4.4. Больным, находящимся в дневном стационаре выдаются листки нетрудоспособности в установленном порядке с указанием режима «дневной стационар».

4.5. Выписка пациентов из дневного стационара проводится в рабочие дни с учетом положений Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

5. Порядок оказания платных медицинских услуг

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I «О защите прав потребителей», Программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Удмуртской Республики:

5.1.1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи, и платных немедицинских услуг (бытовых, сервисных, транспортных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи.

5.1.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования. Оказание платных услуг в РКПБ 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.

5.1.3. При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи.

5.1.4. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

5.2. Медицинская организация имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

- на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;
- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 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 являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года.

5.3. Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5.4. Медицинская организация предоставляет платные медицинские услуги пациентам в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»:

5.4.1. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

5.4.2. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5.4.3. Правила предоставления платных медицинских услуг в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения граждан посредством размещения на сайте

<http://психиатрияудмуртии.рф/>), а также на информационных стендах.

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

6.1. При обращении в диспансерные отделения РКПБ 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.

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

6.3. При необходимости оказания амбулаторной психиатрической помощи маломобильным гражданам - оформляется вызов на дом участкового врача психиатра письменным заявлением третьего лица. Образец заявления можно получить в регистратуре, либо скачать на официальном сайте РКПБ. Психиатрическая помощь в этом случае оказывается в соответствии со статьями 23-25 Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента и медицинских заключений

7.1. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья (ст. 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»). 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». В соответствии со статьей 5 Закона РФ от 2 июля 1992 г. N 3185-I «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» представление информации о правах пациента, о характере имеющихся у него психических расстройств и применяемых методах лечения предоставляется в доступной для него форме и с учетом его психического состояния.

7.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным п.4 ст.13 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.2. 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.

8. Права и обязанности пациентов и их законных представителей

Пациенты во время оказания медицинской помощи в РКПБ должны:

- соблюдать режим дня, режим лечения, настоящие правила внутреннего распорядка.
- помнить, что за деньги, ценности, документы, оставленные в палате, администрация больницы ответственности не несет;
- информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения, 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;
- 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 заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- своевременно являться на прием к врачу;

- 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;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врачей;
 - бережно относиться к имуществу больницы, соблюдать чистоту и тишину в РКПБ.
- Пациентам и их законным представителям категорически запрещается:**
- проносить и употреблять спиртные напитки;
 - покидать стационарные отделения без разрешения врача;
 - проносить и покупать продукты, не включенные в список разрешенных. Список разрешенных продуктов размещен на информационных стендах в отделениях и на сайте <http://психиатрияудмуртии.рф>;
 - осуществлять продажу каких-либо товаров на территории РКПБ и в ее помещениях;
 - курение табака и употребление других психоактивных веществ на лестничных площадках, в коридорах, в туалетах больницы;
 - хранить пищевые продукты на столах и в тумбочках;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории РКПБ;
 - использовать электронагревательные приборы, собственные телевизоры;
 - покидать палату во время врачебного обхода, в период тихого часа;
 - находиться в служебных помещениях РКПБ без разрешения Администрации;
 - размещать в помещениях и на территории РКПБ объявления без разрешения администрации;
 - изымать какие-либо документы с информационных стендов;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации РКПБ.
 - Пациенты, допустившие нарушения Правил, подлежат выписке с отметкой в больничном листе о нарушении режима.
 - Свидание пациентов стационарных отделений больницы с родственниками проводится в специальных отведенных местах ежедневно с 10.00 до 13.00, с 16.00 до 19.00.
 - Прием передач (в том числе продуктов питания) для пациентов осуществляется в отделениях в часы свиданий.
 - Прием-хранение передач для пациентов определены СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

9. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан.

9.1 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».

10. Заключительное положение:

10.1. Сотрудники РКПБ, пациенты и их законные представители несут обязательства по соблюдению настоящих Правил.