

**Правила
перебування та обслуговування пацієнтів у
КНП «Обласна лікарня інтенсивного лікування м.Маріуполь»**

Ці Правила перебування пацієнтів (далі – Правила) у КНП «Обласна лікарня інтенсивного лікування м.Маріуполь» (далі – КНП «ОЛІЛ м.Маріуполь»), затверджені наказом директора КНП «ОЛІЛ м.Маріуполь» (далі – Лікарня) є нормативним документом, який регламентує особливості перебування пацієнтів, надання медичних послуг у Лікарні і розроблені з метою реалізації передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих можливостей надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості, захисту законних прав пацієнтів, відвідувачів та персоналу Лікарні.

1. Загальні положення

1.1. КНП «Обласна лікарня інтенсивного лікування м.Маріуполь» надає населенню послуги за графіком, встановленим адміністрацією Лікарні.

1.2. Ці правила обов'язкові для всіх пацієнтів, а також інших осіб, які звернулися в заклад або його структурний підрозділ, розроблені з метою реалізації передбачених законом прав пацієнта, створення найбільш сприятливих можливостей надання пацієнту своєчасної медичної допомоги належного обсягу та якості.

1.3. Лікарня надає медичні послуги громадянам України, громадянам інших країн та особам без громадянства (далі – Пацієнти), які звернулись до Лікарні самостійно чи були направлені з інших закладів охорони здоров'я.

1.4. У разі, якщо споживачем послуг є малолітня, неповнолітня або недієздатна особа, права та обов'язки, що передбачені Правилами для Пацієнта, набуває законний представник такої особи.

1.5. Отримання висновків і рекомендацій лікарів, розроблення плану лікування, виконання медичних маніпуляцій або інших додаткових послуг може бути здійснено тільки після консультації лікаря або проходження обстеження.

1.6. Категорично заборонено у приміщенні Лікарні:

- перебувати у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- вживати будь-які напої з вмістом алкоголю;
- палити, в тому числі із використанням електронних приладів;
- вчиняти дії, що перешкоджають роботі працівників Лікарні або наданню медичних послуг іншим пацієнтам;
- приводити з собою домашніх тварин;
- провокувати конфлікти з іншими пацієнтами або персоналом, влаштовувати скандали або бійки, використовувати ненормативну лексику чи лайку;
- здійснювати несанкціонований доступ до приміщень, доступ до яких обмежений або заборонений (про що є відповідна наочна попереджувальна інформація);
- порушувати громадський спокій або вчиняти аморальні дії;
- проводити фото-, аудіо- та відео зйомку, окрім випадків, коли така зйомка узгоджена із адміністрацією Лікарні.

2. Порядок запису пацієнтів на прийом до лікаря

- 2.1. Медичні послуги надаються у Лікарні амбулаторно та у стаціонарі.
Амбулаторний прийом пацієнтів здійснюється у часи роботи консультативної поліклініки з понеділка по п'ятницю — з 8:00 до 18:00. Субота з 9:00 до 12:00, неділя вихідний день, за графіками роботи лікарів.
- 2.2. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечує реєстратура, яка виконує функції розподілу пацієнтів між лікарями, надає довідкову інформацію.
- 2.3. Запис на прийом в консультативну поліклініку Лікарні проводиться за попереднім записом. Прийом без попереднього запису в день прийому можливий лише при наявності вільних місць в графіку роботи спеціаліста.
- 2.4. Пацієнт може отримати попередню інформацію про перелік медичних послуг, їх вартість, порядок оплати та інше у співробітників реєстратури безпосередньо або за телефоном.
- 2.5. Пацієнт, під час запису за телефоном або безпосередньо в реєстратурі, може обрати день і час прийому із наявних вільних місць в запису, про які йому повідомить співробітник реєстратури консультативної поліклініки.
- 2.6. Під час запису на прийом, пацієнт повинен чітко вказати послугу або послуги, на які він записується.
- 2.7. З урахуванням того, що за окремими напрямками ведуть прийом декілька спеціалістів і вони працюють за індивідуальними графіками, адміністрація Лікарні просить пацієнтів, якщо вони спостерігаються у певного лікаря, попереджати про це при записі на візит.
- 2.8. Пацієнт повинен прийти на прийом в Лікарню в призначений час і день.
- 2.9. Якщо пацієнт не в змозі прийти в призначений час, в разі необхідності скасування самого візиту або зміни призначеного часу візиту, пацієнт повинен завчасно попередити реєстратуру.
- 2.10. В разі, якщо пацієнт не з'явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.
- 2.11. В разі непередбачуваної відсутності лікаря і інших надзвичайних обставин, працівник реєстратури попереджає про це пацієнта при першій можливості за контактним телефоном, який був вказаний пацієнтом. При цьому, Лікарня може надати пацієнту необхідні медичні послуги силами іншого фахівця, який має відповідну кваліфікацію або за бажанням пацієнта, перенести запис на інший, зручний для нього час.
- 2.12. Після запису пацієнта на прийом до лікаря працівники реєстратури забезпечують доставку амбулаторної карти в кабінет профільного лікаря.
- 2.13. При першому відвіданні пацієнтом консультативної поліклініки, реєстратор заповнює медичну карту амбулаторного хворого, в яку вносяться загальні дані пацієнта. На прохання адміністратора, пацієнт повинен надати паспорт, щоб засвідчити свою особу. Після чого, пацієнт очікує на початок прийому.

3. Правила перебування пацієнтів у стаціонарі.

- 3.1. Госпіталізація пацієнтів в стаціонарні відділення лікарні проводиться планово або за самозверненням цілодобово.
- 3.2. В разі відмови в госпіталізації, хворим які звернулись самостійно у Лікарню, чи хворим направленим на планове лікування у стаціонар, лікар відділення надає хворому необхідну медичну допомогу та повідомляє причини відмови у госпіталізації. Причинами відмови в госпіталізації можуть бути:
 - відсутність медичних показань у госпіталізації;
 - наявність показань до госпіталізації хворого в інший лікувальний заклад;
 - категорична відмова хворого від госпіталізації;

- відсутність вільних місць у відділенні з подальшим визначенням дати планової госпіталізації.
- 3.3. У разі наявності медичних показань до госпіталізації, але категоричній відмові пацієнта, лікар зобов'язаний проінформувати його про можливі наслідки відмови, оформити відмову пацієнта у вигляді розписки і зробити відповідний запис у «Журналі відмовлень в госпіталізації». Не зважаючи на відмову пацієнта від госпіталізації, лікар відділення повинен надати пацієнту необхідну медичну допомогу та надати рекомендації щодо подальшого лікування.
- 3.4. Перед початком лікування, з пацієнтом (його законним представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається попередній план лікування. Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його законного представника) обов'язково повідомляють.
- 3.5. Всі медичні призначення в обов'язковому порядку фіксуються у письмовому вигляді за підписом медичного працівника, а згода з ними посвідчується підписом пацієнта.
- 3.6. Обов'язковим для пацієнта є виконання приписів, рекомендацій і вказівок лікарів, особливо щодо режиму прийому ліків, харчування, навантаження (фізичного та психологічного), відмови від шкідливих звичок.
- 3.7. Пацієнтам не рекомендується залишати без нагляду цінні речі та гроші.
- 3.8. У стаціонарі лікарні встановлено такий режим відвідання пацієнтів: приймання передач та відвідування пацієнтів — щодня з 11:00 до 14:00 та з 17:00 до 20:00.
- 3.9. Відвідувачам, що приходять до пацієнтів, заборонено:
- порушувати спокій та сон пацієнтів;
 - приносити заборонені речі, у тому числі алкоголь, наркотичні та психотропні речовини, тютюнові вироби, а також медичні засоби та матеріали, що не були призначені пацієнту його лікуючим лікарем;
 - порушувати санітарні правила та норми, зокрема вимоги щодо надягання халатів, бахіл тощо.
- 3.10. Виписка хворого проводиться лікуючим лікарем за узгодженням з завідувачем відділення після завершення курсу лікування в разі :
- досягнення результатів лікування згідно із стандартами надання діагностично-лікувальної допомоги в стаціонарах відповідного профілю, з повним одужанням або покращанням стану здоров'я хворого або можливості продовження лікування в амбулаторних умовах, денного стаціонару, на дому;
 - необхідності переводу хворого на долікування або реабілітацію в інший лікувальний заклад або заклад медико – соціальної допомоги;
- 3.11. Виписка хворого до завершення лікування, за вимоги самого пацієнта або його рідних проводиться з дозволу завідувача відділенням, лікуючий лікар інформує пацієнта про наслідки відмови від подовження лікування у вигляді розписки.
- 3.12. Виписка хворого за грубе порушення правил внутрішнього розпорядку лікарні проводиться завідувачем відділення з попереднім інформуванням про такий випадок директора КНП або його заступників.
- 3.13. При виписці (смерті) хворого або переводі його для подальшого лікування в інший лікувальний заклад лікуючий лікар оформляє виписний (в разі смерті - посмертний) епікриз.

4. Гарантії лікарні для пацієнтів

- 4.1. Лікарня гарантує:
- використання лише дозволених на території України витратних матеріалів, медикаментів та обладнання, які мають відповідні сертифікати якості;
 - нерозголошення та збереження конфіденційної інформації про пацієнтів.
 - Обстеження, лікування, медичні втручання та маніпуляції проводять лише за умови отримання письмової поінформованої згоди від пацієнта.
 - Необхідною умовою для виконання гарантій лікарнею є точне дотримання і виконання пацієнтами всіх приписів і рекомендацій лікарів, необхідних умов гігієни.

5. Правила користування мобільним зв'язком

- 5.1. Користувачам мобільного зв'язку важливо розуміти, що будь-який телефон стандарту GSM – це приймач і передавач радіосигналів малої потужності. Незважаючи на очевидну необхідність і корисність мобільного зв'язку в житті сучасної людини, існує певний перелік місць, де необхідно обмежити себе в користуванні ним.
- 5.2. Забороняється користуватись мобільним телефоном під час огляду лікарем, проведення будь-яких маніпуляцій у спеціалізованих кабінетах (маніпуляційний, процедурний, операційні, клініко-діагностична лабораторія та ін.).
- 5.3. Необхідно виключити свій мобільний телефон у кабінетах ЕКГ, нейрофункціональних досліджень, фізіотерапевтичному, рентгенологічному, де випромінювання приймача може викликати небажані збої в роботі медичної техніки, бо мобільний телефон може впливати на роботу чутливого мобільного устаткування.
- 5.4. Під час перебування у денному стаціонарі закладу мобільний телефон слід переводити в режим без звуку або на мінімальну гучність дзвінку.
- 5.5. Недопустимо користуватись чужим мобільним телефоном або повідомляти його номер без дозволу власника.