

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ОБУЗ «Ивановский областной наркологический диспансер»

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) Областного бюджетного учреждения здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер» (далее – ОБУЗ «ИОНД») являются локальным правовым актом, определяющим поведение пациента при оказании ему медицинской помощи по профилю "психиатрия-наркология", а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и учреждением здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для персонала учреждения, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ОБУЗ «ИОНД».

1.3. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения ОБУЗ «ИОНД» включают:

1.3.1. порядок обращения пациента, порядок оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях;

1.3.2. порядок госпитализации и выписки пациента;

1.3.3. правила поведения пациентов в стационаре;

1.3.4. права и обязанности пациента;

1.3.5. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.3.7. порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом.

1.4. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационных стендах ОБУЗ «ИОНД», а также на официальном сайте медицинской организации.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБУЗ «ИОНД».

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

2.1. Специализированная медицинская помощь при наркологических расстройствах оказывается в ОБУЗ «ИОНД» амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение) и стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

2.2. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в регистратуру амбулаторной службы ОБУЗ «ИОНД». В диспансере организована предварительная запись на прием к врачам по телефону, а также через сеть Интернет (портал «Госуслуги» и Электронная регистратура Ивановской области). При предварительной записи на прием медицинский регистратор отбирает амбулаторные карты и перед началом приема передает в кабинет врача. Пациент, предварительно записавшийся на приём к врачу по телефону или через электронную регистратуру, обращается непосредственно в кабинет врача к установленному времени.

2.3. При первичном обращении в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения, адрес по месту регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, серия и номер документа, удостоверяющего личность гражданина, место работы, должность. Гражданин дает согласие в письменной форме на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания медицинской помощи.

2.4. Если гражданин ранее проходил лечение в ОБУЗ «ИОНД» и под диспансерным наблюдением, медицинский регистратор отбирает амбулаторную карту пациента и лично передает в кабинет врача-психиатра-нарколога.

2.5. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством. Вне очереди принимаются:

- Герои Советского Союза;
- Герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы; инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- бывшие несовершеннолетние узники фашизма;
- почетные доноры;
- другие категории граждан имеющие право на внеочередное оказание помощи, в соответствии с действующим законодательством.

Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, предъявляет документ, подтверждающий указанное право.

2.6. Приём больных врачами психиатрами-наркологами и другими специалистами диспансера проводится согласно утвержденному графику. Информацию о времени приема врачей, с указанием часов приема и номеров кабинетов пациент может получить в регистратуре в устной форме либо по телефону, на информационных стендах структурных подразделений ОБУЗ «ИОНД», а также на его официальном сайте [narkodisp.ru](http://narkodisp.ru).

2.7. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время является нарушением больничного режима.

2.8. Необходимым предварительным условием оказания медицинской помощи является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.9. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.10. Врач-психиатр-нарколог проводит диагностику наркологических расстройств, профилактические мероприятия, лечебные мероприятия, медицинскую реабилитацию, диспансерное наблюдение, определяет медицинские показания для направления лиц с наркологическими расстройствами для оказания медицинской помощи в стационарных условиях в экстренной и (или) плановой формах, при наличии медицинских показаний - направление на консультацию к врачам-специалистам.

2.11. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- заблаговременно информировать лечащего врача о невозможности явиться на прием в указанное время.

2.12. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.

2.13. По окончании амбулаторного лечения пациент при наличии медицинских показаний направляется для прохождения медицинской реабилитации в стационарных или амбулаторных условиях.

2.16. За лицом, прошедшим амбулаторное лечение, устанавливается диспансерное наблюдение, которое представляет собой динамическое наблюдение, в том числе необходимое обследование, за состоянием здоровья в целях своевременного выявления, предупреждения осложнений, обострения заболевания, иных патологических состояний, их профилактики, осуществления лечения и медицинской реабилитации, а также подтверждения наличия стойкой ремиссии заболевания.

### 3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ

3.1. Специализированная медицинская помощь в стационарных условиях оказывается пациентам по медицинским показаниям в случаях тяжелого и среднетяжелого течения наркологического расстройства, необходимости проведения специальных методов исследования для осуществления дифференциальной диагностики, при отсутствии клинического эффекта от проводимой терапии в амбулаторных условиях.

3.2. При поступлении пациента на стационарное лечение он осматривается в приемном отделении врачом-психиатром-наркологом. При наличии или угрозе возникновения нарушений жизненно важных функций пациент направляется в отделение неотложной наркологической помощи либо отделение реанимации и интенсивной терапии медицинской организации общесоматической сети. В иных случаях он направляется в одно из наркологических отделений ОБУЗ «ИОНД».

3.3. При поступлении в стационарное отделение диспансера в плановом порядке пациент представляет:

- направление на госпитализацию;
- документ, удостоверяющий личность.

3.4. При госпитализации в стационарное учреждение врач оформляет информированное добровольное согласие пациента на лечение и обследование в условиях стационара в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также медицинскую карту стационарного больного.

3.5. В соответствии с Законом Российской Федерации от 02.07.1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» лицо, страдающее психическим расстройством, может быть госпитализировано в стационар без его согласия либо без согласия одного из родителей или иного законного представителя на основании постановления судьи, если его обследование или лечение возможны только в стационарных условиях, а психическое расстройство является тяжелым и обуславливает:

а) его непосредственную опасность для себя или окружающих, или

б) его беспомощность, то есть неспособность самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности, или

в) существенный вред его здоровью вследствие ухудшения психического состояния, если лицо будет оставлено без психиатрической помощи.

3.6. Предварительный диагноз наркологического расстройства устанавливается в течение первых суток с момента поступления на основании данных клинического обследования, результатов лабораторных исследований. Основной диагноз наркологического расстройства устанавливается в течение 3-7 суток с момента поступления пациента на основании данных клинического обследования, результатов инструментальных и лабораторных исследований, динамического наблюдения.

3.7. При наличии медицинских показаний лечение лиц с наркологическими расстройствами проводится с привлечением врачей-специалистов.

3.8. Срок стационарного лечения в зависимости от тяжести наркологического заболевания может меняться.

3.9. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом. Выписка из ОБУЗ «ИОНД» разрешается:

- при стойком улучшении состояния больного и достижении ремиссии, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторных или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного по состоянию здоровья в другие медицинские организации;
- в случае письменного отказа больного либо его законного представителя от лечения;
- при нарушении лечебно-охранительного режима по согласованию с заведующим отделением.

### 3.10. В день выписки из стационара:

- пациенту выдается листок временной нетрудоспособности либо справка с указанием сроков лечения и диагноза (по требованию);
- оформляется медицинская карта стационарного больного, которая сдается на хранение в медицинский архив учреждения;
- оформляется выписка из медицинской карты стационарного больного (эпикриз), на основании которой устанавливается диспансерное наблюдение.

3.11. По окончании лечения в стационарных условиях пациент при наличии медицинских показаний направляется на медицинскую реабилитацию в реабилитационное наркологическое отделение. После прохождения медицинской реабилитации в стационарных условиях лица, страдающие наркологическими расстройствами, проходят медицинскую реабилитацию в амбулаторных условиях.

3.12. За лицом, прошедшим лечение, устанавливается диспансерное наблюдение в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2015 г. N 1034н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "психиатрия-наркология" и Порядка диспансерного наблюдения за лицами с психическими расстройствами и (или) расстройствами поведения, связанными с употреблением психоактивных веществ".

## 4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

4.1. В стационарных отделениях диспансера устанавливается лечебно-охранительный режим.

4.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать лиц, указанных в информированном добровольном согласии в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.3. При лечении в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

4.4. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы, колющие и режущие предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- самовольно покидать отделение, выходить за пределы территории ОБУЗ «ИОНД»;
- курить в помещениях диспансера, распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные вещества;
- играть в азартные игры;
- пользоваться служебными телефонами, мобильной связью без разрешения медицинских работников;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места.

4.5. Перечень продуктов, разрешенных для передачи пациентам, продуктов, запрещенных к употреблению в диспансере, а также требования к условиям хранения продуктов (передач) вывешены на информационных стендах в отделениях стационара.

4.6. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые наркологический диспансер ответственности не несет.

4.7. За нарушение правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе и истории болезни.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

#### 5.1.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения и бережно относиться к его имуществу.

5.2. По желанию лиц, обратившихся за наркологической помощью, им оказывается анонимная помощь с соблюдением требований приказа Минздрава России от 23.08.1999 г. № 327 «Об анонимном лечении в наркологических учреждениях». В частности на обращающихся за анонимной медицинской помощью больных заводится индивидуальная карта амбулаторного (стационарного) больного, в которой указываются названные больным фамилия, возраст и населенный пункт проживания без предъявления документа, удостоверяющего личность и место работы. При назначении амбулаторного лечения необходимые для этого лекарственные средства выписываются на рецептурных бланках установленной формы на указанную больным фамилию. Наркологическим больным, получающим медицинскую помощь анонимно, не могут выдаваться документы, подтверждающие их лечение на анонимной основе.

## 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ПАЦИЕНТА

6.1. Каждый гражданин имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## 7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) может обращаться с жалобой к заведующему отделением, в котором оказывалась медицинская помощь, заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу ОБУЗ «ИОНД».

7.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает свои фамилию, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

7.3. Ответ на обращение дается в письменном виде в срок не позднее 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".

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений

граждан. В случае, если 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 регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ.

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