

Цей документ (далі – Правила), затверджений директором КНП «Ржищівський міський центр первинної медико-санітарної допомоги» РМР(далі-Центру), є нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів у КНП «Ржищівський міський центр первинної медико-санітарної допомоги» РМР

з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму Центру.

Правила розроблені на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров'я.

Правила є обов'язковими для всіх пацієнтів та відвідувачів Медичного закладу.

Кожен пацієнт має можливість ознайомитись з Правилами в папці споживача, які знаходяться в приміщенні Центру .

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 КНП «Ржищівський міський центр первинної медико-санітарної допомоги» надає населенню послуги за графіком, встановленим адміністрацією.

1.2. Прийом пацієнтів здійснюється із понеділка по четверг — з 8:00 до 17:00; у п'ятницю з 8:00 до 15:00.

1.3. Пункт невідкладної медичної допомоги працює цілодобово за адресою м.Ржищів, вул.Соборна, буд. 40, та надає медичну допомогу поза графіком роботи амбулаторій загальної практики-сімейної медицини

1.4. 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.

2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРИЙОМУ ХВОРИХ ТА ОГЛЯДУ ВДОМА

2.1. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів в Центр забезпечує реєстратура та рецепція, яка виконує функції розподілу хворих до лікарів, надає довідкову інформацію.

2.2. Прийом хворих проводиться за попереднім записом.

2.3. У випадку, якщо пацієнт не з'явився на прийом у призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.

2.4. У разі необхідності, пацієнт може попередньо узгодити перенесення годин прийому на іншу дату та час.

2.5. Якщо пацієнт не в змозі прийти на прийом в призначений час, рекомендовано повідомити реєстратора про це не пізніше ніж на півгодини до прийому.

2.6. Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць у графіку лікаря.

2.7. Пацієнтів обслуговують у визначені години прийому. Прийом пацієнта у лікарів може тривати понад запланований час (15 хвилин), тому прийом наступного пацієнта розпочнеться пізніше.

2.8. Право позачергового прийому мають ВВ, УБД, інваліди I та II групи внаслідок загального захворювання, вагітні жінки, особи, що постраждали від аварії на ЧАЕС, діти до 3-х років.

2.9. Виклики вдома обслуговуються по заявкам в реєстратуру по телефону та по письмовим заявкам, наданим населенням до реєстратури до 12:00.

2.10. Виклики лікарів-спеціалістів додому здійснюються за заявкою сімейних лікарів, погоджених з завідувачами амбулаторій ЗПСМ та заступником головного лікаря з медичного обслуговування населення.

2.11. В разі необхідності надання невідкладної допомоги пацієнт приймається позачергово.

2.12. Дітям до 15 років медичні та консультативні послуги надають у присутності батьків або законних представників.

3. Умови надання медичної допомоги у денному стаціонарі

3.1. Лікування пацієнтів у денному стаціонарі закладу організовує лікар-терапевт, лікар-педіатр, лікар загальної практики-сімейної медицини або лікар профільної спеціальності.

3.2. Пацієнти, які потребують інтенсивного амбулаторного лікування і спостереження медичним персоналом без цілодобової потреби, перебувають у денному стаціонарі протягом 3–4 годин.

3.3. У денному стаціонарі надають:

- ліжко-місце (на період лікування);
- фізіотерапевтичні процедури та інші методи відновного лікування.

3.4. Пацієнта у денному стаціонарі оглядає лікар залежно від стану здоров'я, але не рідше ніж раз на 3 дні.

4. Порядок прийому хворих

4.1. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів надає чергова медична сестра. Пацієнт може отримати попередню інформацію про години прийому та перелік послуг безпосередньо у чергової медичної сестри або телефоном.

4.2. Пацієнтів обслуговують у порядку загальної черги, за винятком пацієнтів, які мають право на позачергове обслуговування та за екстреними показами.

4.3. Дітям до 15 років медичні та консультативні послуги надають у присутності батьків або законних представників.

5. Умови надання медичної допомоги в пункті невідкладної допомоги.

5.1 Невідкладна медична допомога надається дорослому та дитячому населенню міста за територіальним принципом незалежно від місця проживання та реєстрації пунктом невідкладної допомоги територіального Центру первинної медико-санітарної допомоги безпосередньо у кабінеті невідкладної допомоги на базі Центру первинної медико-санітарної допомоги щоденно (робочі, вихідні та святкові дні) з 00:00 до 24:00 за адресою м.Ржищів, вул. Соборна, буд.40.

5.2 Невідкладна допомога надається при гострих станах або при раптовому погіршенні стану здоров'я, яке супроводжується:

- підвищенням температури тіла з кашлем, нежиттю, болем у горлі, головним болем, запамороченням, слабкістю;
- болем у попереку, суглобах;
- підвищенням артеріального тиску;
- загостренням хронічних захворювань у пацієнтів, які перебувають під наглядом сімейного лікаря та потребують невідкладної медичної допомоги.

5.3 Екстрена медична допомога надається бригадами швидкої медичної допомоги. Для виклику бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги пацієнту або оточуючим необхідно телефонувати 103.

Показання для надання екстреної медичної допомоги:

- втрата свідомості;
- судоми;
- раптовий розлад дихання;
- раптовий біль в грудній клітці;
- гострий біль в черевній порожнині та поперековому відділі хребта;
- головний біль, що супроводжується запамороченням або нудотою;
- порушення мовлення, слабкості у кінцівках, які виникли раптово;
- гіпо- та гіперглікемічної коми;
- гіпертермічний синдром;
- зовнішня кровотеча, блювання кров'ю;
- ознаки гострого отруєння;
- порушення перебігу вагітності (передчасні пологи, кровотеча, інше);
- анафілактичні реакції, які спричинені різними чинниками, в тому числі укусами комах;
- укуси змій;
- укуси тварин;
- усі види травм (поранення, переломи, опіки, важкі забої, травми голови тощо);
- стани, які пов'язані з невідкладною стоматологією (кровотеча після екстракції зуба);
- нещасні випадки, у тому числі обумовлені дією диму, вогню та полум'я, електричного струму, блискавки, пов'язаних із транспортними засобами;
- теплового удару, переохолодження;
- асфіксія всіх видів (утоплення, потрапляння сторонніх тіл у дихальні шляхи, удушшення);
- наслідки злочинного нападу;
- надзвичайні ситуації техногенного та природного характеру;
- гострі психічні розлади (пов'язані з поведінкою, небезпечною для життя хворого та/або оточуючих)
- інших станів, які загрожують життю та здоров'ю людини.

6. Правила перебування у амбулаторії загальної практики-сімейної медицини.

6.1. Пацієнт, що відвідує центр, зобов'язаний заходити в кабінет лікаря без верхнього одягу (в осінньо-зимовий період).

6.2. Пацієнт, який знаходиться в Центрі, повинен відноситися з повагою до персоналу і до інших пацієнтів, не дозволяти собі проявів грубості та безтактності. Його поведінка не повинна порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

6.3. При зверненні за медичною допомогою пацієнт повинен звернутися до реєстратури або безпосередньо в кабінет лікаря.

6.4. Якщо пацієнт прийшов у Центр вперше - реєстратор заповнює амбулаторну карту, в якій будуть відображені загальні дані, а також на кожного пацієнта заводиться електронна медична документація, перелік і форми якої розроблені адміністрацією Центру із урахуванням вимог чинного законодавства України.

6.5. При оформленні медичної документації збирається не тільки інформація про загальний стан здоров'я, специфічні реакції та особливості організму кожного пацієнта, а ще й персональні дані пацієнта.

6.6. Персональні дані необхідні для забезпечення оперативного зв'язку з кожним пацієнтом, його родичами та близькими.

6.7. На прохання реєстратора, пацієнт повинен пред'явити паспорт при кожному зверненні, для дітей - свідоцтво про народження.

6.8. Всі дані діагностичного обстеження, додаткових методів обстеження, а також діагноз і рекомендації лікаря занотовуються в індивідуальну амбулаторну карту кожного пацієнта (електронний та роздрукований з бази даних варіанти). Індивідуальна амбулаторна карта кожного пацієнта є власністю Центру, і зберігається на протязі всього спостереження, а потім (в архіві Центру) на протязі 5 років.

6.9. Пацієнтам індивідуальна амбулаторна карта видається по заяві в окремих випадках за згодою з адміністрацією закладу.

6.8. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної печаткою Центру.

6.9. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня гігієни і правил прийому медикаментів.

6.10. Пацієнтам, які з'явилися на прийом у брудному одязі зі специфічними запахами, неприйнятними в умовах Центру, а також пацієнтам, які знаходяться в стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння, неадекватної поведінки співробітники Центру мають право відмовити в наданні послуг.

7. ОСОБЛИВОСТІ ІНФОРМУВАННЯ ПАЦІЄНТІВ. ПОГОДЖЕННЯ ПОРЯДКУ ТА ОБСЯГУ МЕДИЧНИХ ВТРУЧАНЬ

7.1. Проведення медичних втручань починається тільки після відповідного інформування та погодження пацієнта чи його родичів (законних представників). У невідкладних випадках, відповідно до вимог чинного законодавства України, медичні втручання можуть проводитися без погодження пацієнта.

7.2. Перед початком надання медичних послуг з пацієнтом (його представником) узгоджується план лікування (обстеження). У деяких випадках, коли неможливо одразу визначити весь обсяг медичних втручань, складається орієнтовний план лікування (обстеження). Крім того, з об'єктивних або суб'єктивних причин, будь-який вже узгоджений план лікування (обстеження) може піддаватися корегуванню, про що пацієнта (його представника) обов'язково повідомляють.

7.3. Факт надання пацієнтом згоди на медичні втручання може оформлюватися шляхом підписання окремого документу (формуляру встановленої форми), відповідним зазначенням у медичній документації (із підписом пацієнта), а також посиленням у електронній медичній картці про надання медичних послуг. Крім того, факт згоди на медичні втручання може підтверджуватися поведінкою пацієнта, оплатою за медичні послуги. В окремих випадках (стани, які супроводжуються втратою свідомості, неможливістю спілкуватися чи підписувати документи тощо) підписувати документи про надання згоди на медичні втручання окрім пацієнта можуть його уповноважені представники (за законом або за відповідно оформленою довіреністю).

8. РОЗВ'ЯЗАННЯ СУПЕРЕЧОК ТА КОНФЛІКТІВ З ПАЦІЄНТАМИ

8.1. З питань надання медичної допомоги та організації роботи Центру пацієнт може звернутися до лікуючого лікаря, лікувально-контрольної комісії або Директора. Графік прийому пацієнтів та відвідувачів затверджується Директором та розміщується в папці споживача.

8.2. Пацієнти та їхні родичі можуть направити заяви, скарги та пропозиції для розгляду адміністрацією Центру, для чого організовані такі форми роботи:

- Книга відгуків і пропозицій, яка зберігається в папці споживача;
- прийом письмових звернень здійснюється поштою або безпосередньо через ресепшніста Центру по буднях з 08:00 до 16:00
- Особистий прийом Директором за окремим графіком (графік розміщений в папці споживача);

8.3. При незгоді пацієнта з доводами та поясненнями лікуючого лікаря щодо необхідності додаткових методів профілактики ускладнень, лікар має право відмовитися від подальшого надання медичних послуг, взяти з пацієнта письмову розписку про відмову від медичних послуг на запропонованих лікарем умовах, або скласти за участю 2-х свідків акт, якщо пацієнт не хоче надавати таку розписку.

8.4. У випадках, коли пацієнт не виконує медичних вказівок лікаря, порушує встановлений режим лікування (обстеження), проведення лікувально-профілактичних процедур і втручань, лікар письмово сповіщає про це керівництво та робить відповідний запис у медичній картці пацієнта.

9. ГАРАНТІЇ ЦЕНТРУ

- 9.1. Центр гарантує застосування лише дозволених на території України обладнання, витратних матеріалів та медикаментів, які мають відповідні сертифікати.
- 9.2. Щеплення, маніпуляції проводяться лише при умові отримання письмової проінформованої згоди від пацієнта; для дітей - згоди батьків та в їх присутності.
- 9.3. Центр гарантує надання невідкладної допомоги хворому у разі необхідності.
- 9.4. Центр гарантує нерозголошення та збереження конфіденційної інформації щодо своїх пацієнтів.
- 9.5. Необхідною умовою для виконання гарантій Центру, є точне дотримання умов гігієни.

10. ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТІВ

10.1. Пацієнти зобов'язані:

- своєчасно приходити на заплановані прийоми до лікуючого лікаря, у т.ч. на процедури, огляди, консилиуми тощо;
- дотримуватися рекомендацій та приписів лікуючого лікаря (обов'язковим є виконання вказівок лікаря щодо режиму прийому ліків, режиму харчування, фізичного навантаження, відмови від шкідливих звичок тощо);
- під час перебування у Медичному закладі не порушувати правила внутрішнього розпорядку.

10.2. Пацієнтам забороняється:

- проходити до медичних приміщень у верхньому одязі;
- курити та смітити у приміщеннях Медичного закладу;
- приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, під впливом психотропних речовин;
- приймати медичні засоби, що не були призначені лікуючим лікарем.

10.3. Пацієнтам не рекомендується:

- зазначати у документації (чи повідомляти при зборі анамнезу) неправдиві дані про себе та стан свого здоров'я;
- пропускати або спізнюватися на процедури, огляди;

11. ЗГІДНО ВИМОГ ЦЕНТРУ-ЗАБОРОНЕНО:

11.1. Проявляти будь-яку форму агресії в приміщеннях та на прилеглих територіях. Займатись тютюнопалінням, вживанням спиртних напоїв, наркотиків або інших психотропних засобів в приміщеннях Центру.

11.2. Мати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу або оточуючим. Намагатись винести за межі будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти.

11.3. Поводити себе шумно, нестандартно, створювати проблему для інших пацієнтів.

11.4. Займатись будь-яким видом торгівлі або обміну.

11.5. Проводити або приносити в Центр тварин, птахів.

11.6. В разі наявності будь-якого із вище перелічених видів порушень співробітники Центру мають право відмовити пацієнту в прийомі.

12. Захист інформації та конфіденційність

12.1. Захист персональних даних: Центр забезпечує захист персональних даних пацієнтів відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

12.2. Фото- та відеозйомка: Проведення фото- чи відеозйомки в приміщеннях Центру, а також запис розмови з медичним персоналом, дозволяється лише за умови отримання згоди особи, яку знімають, та/або керівництва Центру (з урахуванням забезпечення лікарської таємниці та комерційної таємниці).

12.3. Ознайомлення з документацією: Пацієнт має право ознайомитися з медичною документацією, що стосується його здоров'я, відповідно до встановленого законом порядку.

13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу директора КНП «Ржищівський міський центр первинної медико-санітарної допомоги» РМР

13.2. Кожному пацієнту доводяться основні положення цих Правил щодо його прав і обов'язків. З повним текстом Правил пацієнт може ознайомитися у «Папці споживача» .

13.3. Випадки, що не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

Погоджено:
Директор _____



Я. Тихомирова