

Общая часть

1. Публичное учреждение Больница Вильнюсского университета Santaros klinikos (далее – Больница) является некоммерческим публичным здравоохранительным учреждением национальной здравоохранительной системы Литвы, учрежденным на средства государства, предоставляющее здравоохранительные услуги на договорной основе с заказчиками, также вместе с Вильнюсским университетом готовящее медицинских специалистов и совершенствующее их квалификацию, а также осуществляющее научные исследования.
2. Деятельность Больницы осуществляется согласно Закону Литовской Республики о системе здравоохранения, Закону о здравоохранительных учреждениях, Закону о публичных учреждениях, Закону о страховании здоровья, а также другим законам, постановлениям Правительства ЛР и другим правовым актам и нормативным документам, регулирующим деятельность учреждений здравоохранения своими уставами и настоящими правилами распорядка работы.
3. Больница застрахована страхованием гражданской ответственности за вред, нанесенный пациентам.
4. Больница осуществляет указанную в своем уставе деятельность.
5. Правила внутреннего распорядка Больницы регламентируют принципы взаимоотношений сотрудников больницы, пациентов и их близких, а также нормы поведения.
6. Соблюдение настоящих правил является обязательным для всех сотрудников больницы, пациентов и их близких.

Порядок обращения пациентов и их приема в больницу

7. Для получения информации об оказываемых в больнице здравоохранительных услугах, прейскуранте и возможности воспользоваться услугами юридические и физические лица могут в письменном или устном порядке обратиться в администрацию больницы, к руководителям или лечащим врачам центров или отделений (консультационных кабинетов).
8. Прием пациентов в Приемном отделении больницы круглосуточный. В Центре общей врачебной (семейной) практики и консультационных кабинетах – в их рабочее время.
9. В Приемном отделении согласно графику круглосуточно дежурят врач-терапевт, кардиолог. Другие дежурные врачи Больницы в Приемное отделение вызываются.
10. В Центре общей врачебной (семейной) практики принимаются пациенты, зарегистрированные в данном центре, а в консультационных кабинетах – прибывшие по направлению врачей первичного звена здравоохранения или врачей-специалистов, и без направления.
11. Прибывающий пациент обязан в Приемном отделении и/или регистратуре предъявить паспорт или другой документ, подтверждающий тождество его личности и страхование здоровья (дети – свидетельство о рождении), прибывшие по направлению – направление. Граждане стран Европейского Союза обязаны предъявить Европейскую карту медицинского страхования (сертификат) и справку E формы.
12. Прибывшие незастрахованные или без направления лица, также за консультацию врача, связанную не с неотложной помощью, в Консультационной поликлиники и/или Приемном отделении вносят плату установленного размера. В установленных приказом Генерального директора случаях пациент заполняет и подписывает лист Просьбы и/или Обещания (Обязательства).

13. Пациенты, госпитализируемые в плановом порядке, обязаны иметь направление врача общей практики или специалиста Сантаришкских клиник Вильнюсской университетской больницы. При согласовании госпитализации пациента с директором центра или заведующим стационарным отделением – установленной Министерством здравоохранения формы направление врача-специалиста другого здравоохранительного учреждения. Не имеющие направления пациенты направляются в Консультационную поликлинику, зарегистрированные в Центре общей врачебной (семейной) практики – в данный центр. В Приемном отделении пациенты осматриваются только в неприемные часы Консультационной поликлиники или Центра общей врачебной (семейной) практики.

14. Консультации пациентов и их госпитализация в отделения стационара осуществляется в порядке, установленном приказами генерального директора больницы.

15. Верхнюю одежду, обувь, документы и прочие вещи пациенты сдают медсестре общей практики Приемного отделения или отделения, в которое госпитализируются, под расписку в описи сдаваемых вещей.

16. Пациент, которому в Сантаришкских клиниках предоставляются здравоохранительные услуги, включается в процесс обучения.

Номенклатура и ассортимент бесплатных услуг, порядок их предоставления

17. Бесплатно оказываются:

- неотложная медицинская помощь, согласно утвержденному Министерством здравоохранения своду индикаций острых клинических состояний и оказания неотложной медицинской помощи. Список вывешивается на видном для пациентов месте.

- плановые амбулаторные и стационарные медицинские услуги, указанные в договоре с территориальными больничными кассами, жителям Литвы, застрахованным страхованием здоровья, и гражданам стран-членов Европейского Союза, предъявившим Европейскую карту медицинского страхования (сертификат) и справку E формы.

18. Бесплатно плановые услуги оказываются только по основному заболеванию (в связи с которым пациент направляется на амбулаторную консультацию или госпитализируется) и в пределах средств, установленных в договорах с территориальными больничными кассами.

Права и обязанности пациентов в учреждении

Права пациентов:

19. Права пациентов не могут ущемляться из-за их пола, возраста, расы, национальности, языка, происхождения, социального положения, вероисповедания, убеждений или взглядов.

20. Пациенты имеют право на получение такого лечения, при котором к их диагнозу, лечению и уходу относятся уважительно.

21. Пациенты должны получать научно обоснованные обезболивающие средства во избежание страданий, вызванных расстройством здоровья.

22. Пациент должен быть информирован об имени, фамилии и профессиональной квалификации своего лечащего врача и среднего медицинского персонала.

23. Пациент вправе выбирать специалиста, который будет ему оказывать медицинские услуги, если это не ущемляет прав других пациентов и не нарушает документов, регламентирующих порядок работы больницы, а также не ущемляет права сотрудника.
24. Пациент должен быть информирован о правилах внутреннего распорядка больницы и о порядке в таком объеме, насколько это касается его пребывания в данном учреждении.
25. Пациент имеет право на получение информации о состоянии своего здоровья, о диагнозе заболевания, данных медицинского исследования, методах лечения и прогнозе лечения.
26. Пациент имеет право узнать мнение другого специалиста о состоянии своего здоровья и предлагаемом лечении.
27. Информация пациенту должна быть изложена в понятной ему форме, с разъяснением специальных медицинских терминов. Информировав пациента о лечении, врач должен разъяснить пациенту ход лечения, возможные результаты лечения, возможные альтернативные методы лечения и прочие обстоятельства, способные оказать влияние на решение пациента согласиться или отказаться от предлагаемого лечения, а также о последствиях в случае отказа от предлагаемого лечения.
28. Информация пациенту не должна быть представлена против его воли. О таком желании клиента должно быть отмечено в его истории болезни.
29. Несовершеннолетний пациент должен быть информирован о лечении и, если он в силу своего возраста и уровня развития способен правильно оценить свое состояние здоровья и предлагаемое лечение (об этом решает лечащий врач), несовершеннолетний пациент не может подвергаться лечению против его воли, если только законодательством Литовской Республики не установлено иначе. Врач обязан выбрать методы лечения, максимально соответствующие интересам несовершеннолетнего пациента.
30. Пациент не может подвергаться лечению или иному медицинскому уходу против его воли, если только законодательством Литовской Республики не установлено иначе.
31. Когда здравоохранительные услуги должны оказываться пациенту в возрасте от 16 лет, не способному разумно оценить свои интересы, в случае отсутствия указанных в части 3 статьи 22 данного закона лиц или в случае отказа таковых быть представителями, или в случае отсутствия возможности связаться с ними настолько быстро, насколько это необходимо, или своевременно получить их согласие, основанное на информации, решение о медицинских услугах и их масштабе, выборе альтернативы принимает оказывающий медицинские услуги врач, а в случае необходимости – консилиум врачей, руководствуясь исключительно интересами пациента. Решение о формировании консилиума врач должен обосновать в медицинских документах пациента.
32. При оказании медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту младше 16 лет в случае отсутствия представителей пациента или отсутствия возможности связаться с ними настолько быстро, насколько это необходимо, или получить их своевременное согласие, решение о масштабах подлежащего оказанию пациенту медицинского обслуживания, о выборе альтернативы принимает оказывающий медицинские услуги врач, а в случае необходимости – консилиум врачей, руководствуясь исключительно интересами пациента. Решение о формировании консилиума врач должен обосновать в медицинских документах пациента.
33. Решения о масштабах лечения несовершеннолетнего пациента младше 16 лет, родители которого уклоняются от исполнения функций законных представителей и в отношении которого не установлена временная опека или попечительство, когда родители (приемные родители) несовершеннолетнего пациента не приходят к взаимному соглашению о масштабах лечения, о выборе альтернативы

принимает лечащий врач, а в случае необходимости – консилиум врачей, руководствуясь исключительно интересами пациента.

34. Особенности лечения психически больного пациента, не способного правильно оценить состояние своего здоровья, устанавливаются Законом о надзоре за психическим здоровьем.

35. Врачи и медицинский персонал среднего звена обязаны уважать неприкосновенность частной жизни пациентов: пациент имеет право на конфиденциальность информации о состоянии своего здоровья (кроме случаев, предусмотренным правовыми актами ЛР).

36. Если дальнейшее пребывание пациента в здравоохранительном учреждении с медицинской точки зрения не целесообразно, до выписки пациента из здравоохранительного учреждения домой или переводе в другое здравоохранительное учреждение пациенту должна быть исчерпывающе разъяснена обоснованность такого решения.

37. Пациент имеет право обратиться к администрации больницы по всем возникшим спорным вопросам.

38. Пациент имеет другие права, предусмотренные законодательством ЛР.

Обязанности пациентов:

39. Для получения здравоохранительных услуг пациенты обязаны предъявить удостоверяющие личность документы, кроме случаев неотложной медицинской помощи.

40. Соблюдать указанное и условленное время приема.

41. В случае, когда пациент не может явиться в условленное время, не позднее чем за 12 часов до визита, пациент обязан сообщить об этом по телефону регистратуры или посредством других средств связи.

42. Без необходимости не ходить по коридорам, не мешать работе в кабинетах.

43. Под расписку ознакомиться с представленными правилами внутреннего распорядка здравоохранительного учреждения, другими установленными здравоохранительным учреждением документами, и выполнять указанные в них обязанности.

44. Сотрудничать со специалистом, назначившим или предоставляющим здравоохранительные услуги, выполнять его назначения и рекомендации или в письменной форме отказаться от назначенных здравоохранительных услуг.

45. В максимально возможном объеме предоставить специалистам здравоохранения информацию о своем здоровье, перенесенных заболеваниях, операциях, о применявшихся и применяемых лекарственных препаратах, аллергических реакциях, генетической наследственности и других известных пациенту данных, необходимых для должного оказания здравоохранительных услуг.

46. Информировать специалистов здравоохранения о любых отклонениях от назначенного лечения или установленного режима.

47. Своевременно оплатить консультации и лечение согласно действительным на тот момент расценкам (если услуги являются платными согласно порядку, установленному Министерством здравоохранения и приказам генерального директора).

48. Соблюдать установленный в отделении больницы режим дня, выполнять указания врача и медицинского персонала.
49. Прогуливаться только в части территории больницы, предназначенной для прогулок пациентов.
50. Если позволяет состояние здоровья, самостоятельно приводить в порядок свою постель и тумбочку.
51. Должным образом обращаться с больничным оборудованием и инвентарем.

Находящимся на лечении в больнице пациентам запрещается:

- самовольно покидать больницу;
- самовольно посещать другие отделения больницы;
- курить, играть в карты и другие азартные игры;
- хранить и распивать алкогольные напитки;
- хранить пищевые продукты на тумбочках и подоконниках;
- пользоваться радиоаппаратурой, другими проигрывателями и телевизорами, если другие пациенты палаты против.
- лежать в постели в верхней одежде.

52. Уважительно и должным образом вести себя со всеми сотрудниками больницы и другими пациентами.

53. Пациент обязан заботиться о своем здоровье, добросовестно пользоваться своими правами, не злоупотреблять ими.

54. Оказание здравоохранительных услуг пациенту, нарушающему свои обязанности, вызывая этим опасность своему здоровью и жизни, а также здоровью и жизни других пациентов, или препятствующему получению ими качественных здравоохранительных услуг, может быть прекращено, за исключением случаев, если это представляло бы угрозу для жизни пациента.

55. Близкие пациента обязаны:

- по прибытии в больницу верхнюю одежду оставить в гардеробе;
- не приносить своим близким запрещенных, не рекомендуемых продуктов питания и алкогольных напитков;
- остаться для ухода за тяжелобольным пациентом только с разрешения врача и выполнять его указания.

Порядок посещения пациент

56. Посещение пациентов по рабочим дням в 11-13 час. и 15-19 час., по праздничным и выходным дням в 9-13 час. и 15-19 час.

57. В отделениях реанимации и интенсивной терапии - 3 час. в день, в порядке, установленном заведующими отделений, 1 час в утренние часы и 2 часа - в послеобеденное время.

58. Во время врачебных визитаций и процедур, проводимых пациентам в палатах, посетителям находиться в палате не разрешается, кроме случаев, когда необходима помощь лица, осуществляющего уход за пациентом.

59. Разрешение на уход за тяжелобольными пациентами дают заведующие отделений (гл. ординаторы).

60. К пациенту одновременно допускаются не более двух посетителей.

61. Посетителям запрещается приносить пациентам алкогольные напитки, табачные изделия, а также не рекомендуемые продукты питания и лекарства.

62. Передаваемые пациентам продукты питания должны быть свежими, хорошо и аккуратно упакованными.

Порядок выписки пациентов и их перевода в другие здравоохранительные учреждения

63. Из больницы пациенты выписываются:

- по осуществлении диагностического и лечебного плана;
- для продолжения лечения в амбулаторных условиях;
- для продолжения восстановительного и реабилитационного лечения;
- при переводе на лечение в другое лечебное учреждение;
- за грубые нарушения правил внутреннего распорядка больницы.

64. При выписке пациента из больницы подготавливаются и вручаются пациенту все медицинские документы, необходимые в конкретном случае.

65. Пациент, состояние здоровья которого, по мнению врача, требует интенсивного дополнительного лечения, может быть направлен в другие стационарные здравоохранительные учреждения, по согласованию с данным учреждением перевода и транспортировки пациента, а также выдаче направления и по уведомлении пациента. Получение информации пациент подтверждает своей подписью в Истории стационарного лечения.

66. В случае смерти пациента лечащий врач или заведующий отделением (во время дежурства, по выходным и праздничным дням – дежурный врач) не позднее чем в течение 12 часов после смерти пациента сообщает о смерти пациента члену (-ам) семьи умершего, его законному представителю (-ям) или лицам, указанным в Волеизъявлении пациента.

67. Прибывший член семьи умершего, законный представитель или указанное пациентом перед смертью лицо подписывают Акт о назначении посмертного исследования пациента, чем выражает согласие или отказ на вскрытие умершего.

68. Окончательное решение о патологоанатомическом или судебно-медицинском исследовании умершего принимает директор центра, в котором пациент находился на лечении, а во время дежурства, по выходным и праздничным дням – старший дежурный терапевт, выполняющий на тот момент функции руководителя администрации больницы.

69. В случае, когда патологоанатомическое вскрытие не производится, а также в случае смерти на дому пациента, зарегистрированного в Центре общей медицинской (семейной) практики, свидетельство о смерти выдает лечащий врач (во время дежурства – дежурный врач). В случае проведения вскрытия свидетельство о смерти выдает патологоанатом или судмедэксперт.

70. Документы, вещи умершего выдаются члену семьи.

Порядок разрешения споров и конфликтов между больницей и пациентами

71. Жалобы, по форме и содержанию соответствующие предъявляемым им требованиям, пациенты или их представители могут подавать в письменной форме генеральному директору больницы или директору по медицине, директору по управлению, заместителю директора по медицине по амбулаторной и диагностической работе в их рабочие часы.

72. В отделениях/подразделениях есть книги отзывов, в которых пациент может изложить свое мнение. Если заявитель требует письменного ответа, ответ дается ему в течение 20 рабочих дней. Ответ подписывает заведующий отделением (гл. ординатор).

73. Полученные администрацией жалобы и заявления регистрируются в отдельном журнале и рассматриваются согласно утвержденному генеральным директором «Порядку рассмотрения жалоб и заявлений».

74. Согласно характеру жалобы генеральный директор может назначить комиссию из специалистов соответствующего профиля, может поручить расследование руководителю подразделения или комиссии по этике.

75. По рассмотрении жалобы предусматриваются превентивные и корректирующие действия. Об этом податель жалобы уведомляется не позднее чем в течение 20 рабочих дней.

76. Жалобы, заявления, полученные без указания фамилии заявителя, рассматриваются в зависимости от значительности изложенных фактов. Ответы на такие жалобы никому не даются.

Порядок предоставления информации пациенту и его близким о состоянии здоровья пациента

77. Руководствуясь Волеизъявлением пациента (далее – волеизъявление), информация о состоянии здоровья пациента предоставляется ему лично и/или указанным в волеизъявлении лицам.

78. Пациенту и/или указанным в волеизъявлении лицам в понятной форме излагается информация о состоянии здоровья пациента, диагнозе заболевания, данных медицинского исследования, возможных способах лечения и результатах лечения, прогнозе лечения, а также о последствиях в случае отказа от лечения.

79. Информация может быть предоставлена другим, нежели указано в волеизъявлении, лицам только при наличии письменного согласия пациента или если это предусмотрено законодательством ЛР.

80. Информация несовершеннолетнему пациенту, его родителям или опекунам излагается в понятной для них форме. При предоставлении информации врач руководствуется интересами несовершеннолетнего пациента.

81. Информацию о состоянии находящихся на лечении пациентов могут предоставить лечащие врачи, заведующие отделениями, дежурные врачи.

82. Информацию о состоянии здоровья бывших или нынешних пациентов юридическим и физическим лицам, имеющим право на получение такой информации, при письменном обращении предоставляет администрация больницы.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТАМ ПИСЬМЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

83. Лица, на основаниях и в порядке, установленных правовыми актами, имеющие право на получение письменной информации о пациенте (копии медицинских документов), подают письменную просьбу и соответствующее – письменное согласие пациента учреждению. В просьбе должен быть указан характер намеряемой к получению информации и цель её использования.

84. Пациент, подающий здравоохранительному учреждению просьбу о предоставлении письменной информации (получении копий), обязан предъявить документ, подтверждающий тождество личности. В случае, когда такая просьба высылается по почте или через посыльного, к ней должна прилагаться заверенная нотариусом или представляющим пациента адвокатом копия документа, подтверждающего тождество личности. Представитель пациента, обращающийся за письменной информацией, предъявляет документ, подтверждающий тождество личности и представительство.

85. Услуга предоставления письменной информации (копий) является платной. Услуга предоставления письменной информации будет оказана только после предоплаты, вне зависимости от плательщика.

86. В случае, когда больница не располагает запрашиваемой письменной информацией (не располагает медицинскими документами на пациента и оказанными ему услугами), о данном обстоятельстве больница информирует заявителя в письменной форме не позднее чем в течение 5 рабочих дней со дня получения просьбы о предоставлении информации и возвращает лицу взнос за услугу.

87. Письменная информация (диагнозы и описание лечения) на уже вышедшего из медицинского учреждения пациента предоставляется не позднее чем в течение 10 рабочих дней со дня получения медицинских данных в больнице (например, от даты получения ответа патологоанатомического или гистологического исследования).

88. Для получения копий медицинских документов заявитель должен обратиться к заведующему Отделом информатики и статистики в кабинет В105 с 7:00 до 15:30. или в кабинет Е117 к заведующему канцелярией с 7:00 до 15:30.

ХРАНЕНИЕ ДОРОГИХ ВЕЩЕЙ (ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ, ПРОТЕЗОВ) И ДЕНЕГ

89. По прибытии пациента в больницу или перед процедурами, при которых возможна потеря сознания различной степени, пациент может передать дорогие вещи и деньги на хранение персоналу больницы.

90. Перед передачей на хранение составляется список дорогих вещей и денег в двух экземплярах. Каждый из экземпляров подписывают: сотрудники и сам пациент или его представитель. Пациенту выдается один экземпляр списка, а другой вместе с отдаваемыми на хранение вещами и/или деньгами кладется в специальный конверт, который заклеивается и скрепляется печатью и помещается в сейф, находящийся в отделении больницы, где пациент проходит лечение.

91. Дорогие вещи и деньги хранятся в сейфах отделений больницы.

92. При выписке пациента из больницы, после процедуры, вызывающей потерю сознания разной степени, или по просьбе пациента ему возвращаются дорогие вещи и деньги. Пациент в присутствии персонала вскрывает конверт, проверяет по списку ценности и расписывается в списке о получении ценностей. Подписанный пациентом список вклеивается в Историю стационарного лечения и в ней хранится.

93. За сохранность дорогих вещей и денег, хранящихся не в сейфе, ПУ Сантаришкские клиники ВУБ ответственности не несут.

94. В случае возникновения спора, связанного с хранением и возвратом дорогих вещей и денег, пациент обязан обратиться в администрацию больницы.

ПОЛОЖЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ОХРАНУ ТРУДА

95. На рабочем месте персонал должен соблюдать требования по охране труда, пожарной и электробезопасности, руководствоваться положениями Закона Литовской Республики об охране труда и здоровья трудящихся и других правовых актов, связанных с охраной труда, требованиями должностных инструкций и правилами проведения процедур, другими приказами генерального директора.

96. Сотрудник больницы может приступить к работе только в том случае, когда оборудование и рабочие инструменты исправны, соответствуют требованиям безопасности, должным образом приведено в порядок рабочее место.

97. В помещениях и на территории больницы курить запрещается.

98. Персоналу больницы запрещается в Больнице быть в состоянии опьянения, под воздействием алкогольных, наркотических или токсических веществ.

99. Пользоваться электронной связью, программным оборудованием, офисной оргтехникой, телефонной связью, канцелярскими и другими принадлежностями сотрудники могут только в связанных с работой целях.

100. Сотрудники больницы, имеющие непосредственный контакт с пациентами, обязаны работать в чистой и опрятной медицинской одежде.

101. В рабочее время сотрудники Больницы обязаны иметь при себе действительные рабочие удостоверения, выданные в установленном Генеральным директором порядке.

102. Сотрудники Больницы обязаны обеспечить конфиденциальность личных данных пациентов согласно законодательству.

103. Администрация Больницы не отвечает за сохранность оставленных на рабочем месте личных вещей, не связанных с непосредственной работой.

ВРЕМЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ, ДРУГИХ ПОДСОБНЫХ СЛУЖБ

104. Время работы администрации, других подсобных служб с 7:00 до 15:30 по рабочим дням.