



Regionaalhaigla

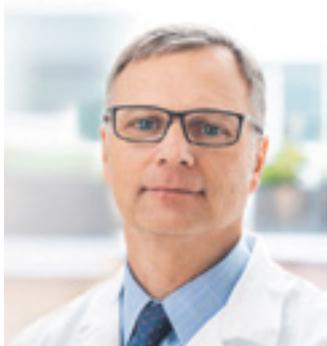
Медицинский городок

# Северо-Эстонской Региональной больницы



Уважаемый пациент Региональной больницы!

Очень надеюсь, что начало Вашего лечения в Региональной больнице прошло гладко. Все сестры, врачи и попечители нашей больницы хорошо понимают, что в большой больнице высшей категории много нового и непонятного. Мы очень хотим, чтобы Вы чувствовали себя здесь максимально комфортно и могли бы сосредоточиться только на своем выздоровлении. Надеемся, что собранная в этой брошюре информация поможет Вашему пребыванию в больнице, чтобы Ваше лечение здесь проходило более комфортно.



Профессор Пеэп Тальвинг  
член правления и главный врач Региональной больницы

**Главные принципы** Северо-Эстонской Региональной больницы — профессионализм и ориентированность на пациентов, заботливое отношение и ответственность, открытость и готовность к командной работе. В Региональной больнице на благо пациентов работает более 4200 сотрудников. Это лечебное заведение высшей категории, в состав которого входит семь клиник и 32 специализированных центра. Региональная больница предлагает медицинские услуги практически по всем врачебным специальностям, за исключением родовспоможения, педиатрии, стоматологии и услуг семейного врача.

Многие специализированные центры Региональной больницы были признаны высокими международными аккредитациями.

**Цель Региональной больницы** — стать признанным инновационным лечебным заведением, основоположником эстонской медицины.

**Миссия Региональной больницы** — инвестиция в здравоохранение.



## ОГЛАВЛЕНИЕ

Регистрация на амбулаторный прием, обследования, сдача анализов, направление на стационарное лечение .....	5
Что взять с собой в больницу .....	6
Как добраться .....	7
Оформление в больницу .....	8
План 1-го этажа больницы .....	10
Палаты .....	12
Питание .....	13
Информация для близких пациента .....	15
Оплата лечебных процедур .....	17
После стационарного лечения .....	18
Обратная связь .....	19
Дополнительные услуги .....	20
Полезно знать .....	20
Права и обязанности пациента .....	22
Схема подъезда к больнице .....	24

## РЕГИСТРАЦИЯ НА АМБУЛАТОРНЫЙ ПРИЕМ, ОБСЛЕДОВАНИЯ, СДАЧА АНАЛИЗОВ, НАПРАВЛЕНИЕ НА СТАЦИОНАРНОЕ ЛЕЧЕНИЕ

### Прием врача-специалиста или самостоятельной медицинской сестры

Как правило, для посещения врача-специалиста или сестры требуется цифровое (электронное) направление от семейного врача или врача-специалиста. Направление не требуется при посещении гинеколога, дерматолога-венеролога, психиатра и офтальмолога, а также при обращении в отделение экстренной медицинской помощи.

Если у Вас нет цифрового направления или Вы желаете получить медицинскую услугу вне общей очереди, Вы можете записаться на платный прием врача-специалиста.

Записаться на прием врача-специалиста, самостоятельной сестры или на платный прием можно в регистратурах Региональной больницы, через электронную регистратуру [www.veebiregistratuur.ee](http://www.veebiregistratuur.ee) или по телефону 617 1049.

### Обследования

Направление на исследования (радиологические исследования, эндоскопия и т.д.) выдаётся врачом-специалистом или семейным врачом, который забронирует для Вас время в инфосистеме больницы.

### Анализ крови

Вы можете сдать кровь на анализ на 1-м этаже поликлиники в регистратуре 9. По возможности анализы рекомендуется сдавать натощак. В нашей лаборатории можно сдать платные анализы без направления врача. Более подробную информацию об этом можно получить на домашней странице нашей больницы, пройдя по ссылке: [Patsiendile > Analüüside andmine](#).

**Кабинет сдачи крови** работает Пн.—Чт. 7:30—17:00, Пт. 7:30—16:00 часов. В летние месяцы (июнь, июль, август) кабинет работает Пн. —Пт. 7:30—16:00. Платные пациенты обслуживаются Пн.—Пт. 8:30—16:00.

### Сдача образцов мочи, кала и т.д., собранных в домашних условиях

Руководство по сдаче анализов и требования к посуде для сдачи анализов можно получить у работников регистратуры 9 или у врача, направившего Вас на исследование. Руководство по сдаче анализов можно также найти на домашней странице больницы, перейдя по ссылке: [www.regionaalhaigla.ee/ru/procedure](http://www.regionaalhaigla.ee/ru/procedure)

Заполненные ёмкости с образцами принимаются в регистратуре с понедельника по пятницу с 7:30 до 15 часов.

**Для обращения на стационарное лечение** необходимо направление.

## ЧТО ВЗЯТЬ С СОБОЙ В БОЛЬНИЦУ

При посещении больницы возьмите с собой:

- удостоверение личности (паспорт, ID-карта, водительское удостоверение);
- направление от семейного врача или врача-специалиста (если оно у Вас есть);
- средства личной гигиены (по уходу за полостью рта, мыльные принадлежности и т.д.);
- при желании сменную одежду: пижаму, трикотажный костюм, халат, сменное бельё. Больница предоставит вам в качестве сменной одежды пижаму, ночную рубашку, халат и одноразовые тапочки;
- сменную обувь;
- постоянно принимаемые Вами лекарства и вспомогательные средства (например, трость);
- при желании – наличные деньги, так как в больнице есть магазин, кафе и кофе-автомат (для оплаты в кофе-автомате советуем взять 1-евровые монеты);
- паспорт на имплантированное медицинское оборудование, например, кардиостимулятор, венозный порт и т.д.

**ВНИМАНИЕ!** Пожалуйста, оставьте дома драгоценности, ценные личные вещи, крупные суммы денег и ненужные документы. При необходимости на время операций, процедур или обследований можно на основании акта передать ценные вещи, деньги и документы на хранение в сейф сестре.

**Больница несёт ответственность только за переданные на хранение вещи.**



## КАК ДОБРАТЬСЯ

(Схема подъезда к больнице находится на последней странице)

Северо-Эстонская региональная больница  
ул. Ю. Сютисте теэ, 19  
Таллинн  
Инфотелефон 617 1300

В больницу можно добраться на автобусе 11, 13, 17, 17А, 20, 20А, 24, 24А, 28, 37, 61 и 72 (остановки Tervise, Lastehaigla или Lepistiku), на троллейбусе 3 и 4 (остановка Lepistiku) или на такси. Более подробную информацию и расписание общественного транспорта можно найти на домашней странице Таллинна в разделе общественного транспорта: [transport.tallinn.ee/#tallinnalinn/ru](http://transport.tallinn.ee/#tallinnalinn/ru).

### Подъезд на машине

На машине в Региональную больницу можно попасть с улицы Tervise или с улицы Retke tee, проехав вдоль улицы мимо Детской больницы. Движение перед Региональной больницей является односторонним. Выезд с территории больницы осуществляется только на улицу J. Sütiste tee.

### Парковка

Парковка на территории Мустамяэского медицинского городка является платной во все дни недели и в любое время суток.

О местонахождении парковок и парковочного дома Вы можете узнать, ознакомившись со схемой подъезда к больнице на последней странице.

Парковка для людей с ограниченными возможностями находится на одном уровне с главным входом в больницу. При использовании парковочной карты инвалида парковка транспортного средства является бесплатной. Кроме того, рядом с главным входом в больницу есть три места для посадки и высадки пациентов.

Парковка перед отделением экстренной медицинской помощи является бесплатной только для лиц, обратившихся на приём.

Пожалуйста, следуйте порядку парковки, указанному на информационных табличках.

## ОФОРМЛЕНИЕ В БОЛЬНИЦУ

Приём стационарных пациентов происходит в назначенный врачом день. Если у Вас нет возможности явиться в больницу к назначенному времени (например, вы простудились, сомневаетесь в целесообразности операции и т.д.), пожалуйста, сообщите об этом при первой возможности по телефону 617 1300 или по электронной почте: [registratuur@regionaalhaigla.ee](mailto:registratuur@regionaalhaigla.ee).

Плановые пациенты оформляются на лечение:

- Пн.–Пт. 7–15, Вс. 10–18 в фойе общей регистратуры;
- в другое время — через отделение экстренной медицинской помощи (работает круглосуточно).

Оформлению на стационарное лечение:

Предъявите обслуживающему работнику удостоверение личности. Если Вы записаны на платный прием, то просим Вас при оформлении в больницу предъявить банковскую выписку, подтверждающую предоплату.



Исходя из Закона о защите личных данных, информация, касающаяся Вашего здоровья и лечения, является конфиденциальной. В связи с этим Вас попросят указать лицо или лиц, которым врачи и сёстры нашей больницы смогут при необходимости сообщить о состоянии Вашего здоровья.



Принимающий Вас работник выдаст Вам историю болезни и браслет, и направит в гардероб для плановых больных (смотрите план больницы), где Вы можете оставить верхнюю одежду и обувь, на которую Вам будет выдан «Акт о сдаче одежды пациента на хранение». Работник гардероба направит Вас в отделение, где Вас примет сестра.



Браслет содержит ваш идентификационный номер и крепится на ногу или запястье. Пожалуйста, не снимайте браслет, так как он необходим для быстрой идентификации пациента и оказания ему эффективной помощи. В случае возникновения проблем с браслетом Вы можете обратиться к дежурной сестре.



## Оформление в отделение

В отделении Вас примет сестра, которая:

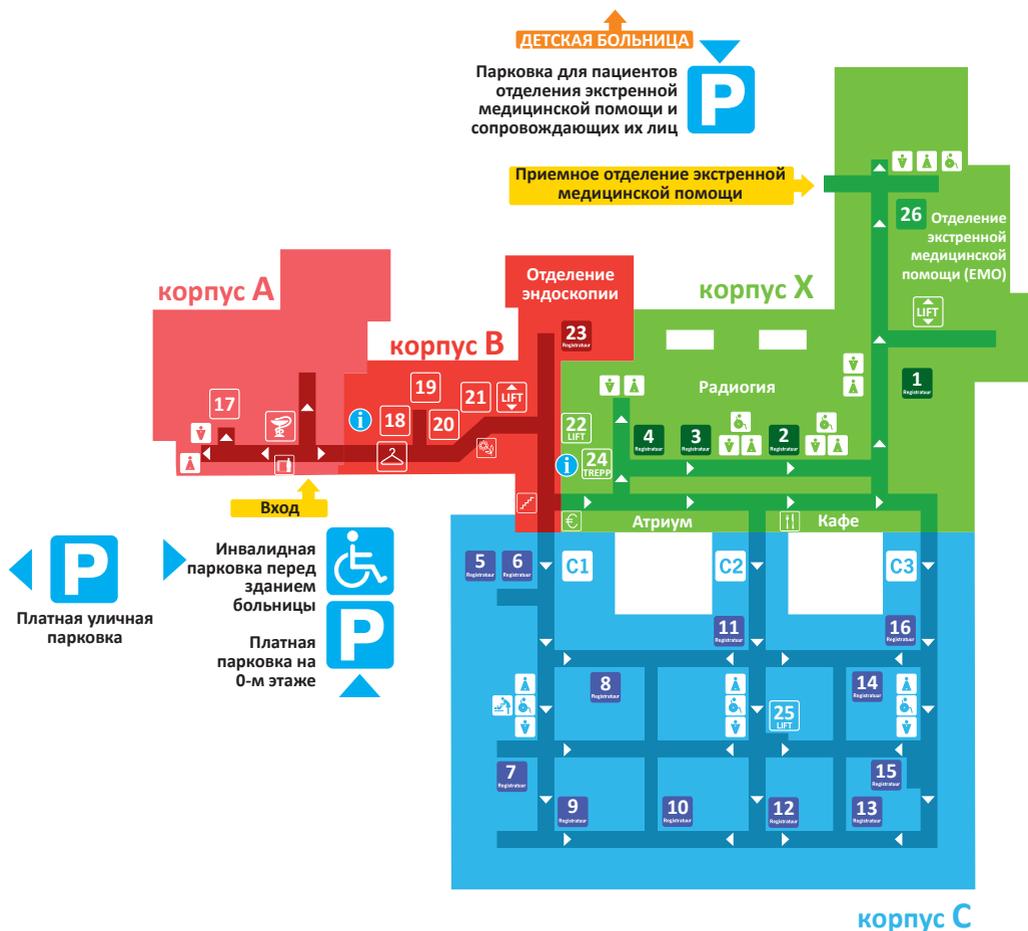
- ознакомит Вас с внутренним распорядком больницы, расскажет о действующих в отделении правилах и распорядке дня;
- заполнит медицинские документы;
- при возникновении проблем поможет Вам с их решением.

В целях Вашей безопасности работник больницы попросит Вас ещё раз назвать свои личные данные (имя, фамилию и год рождения). Пожалуйста, отнеситесь к этому с пониманием!

Пожалуйста, сообщите персоналу (например, врачу, сестре, ассистенту), если у Вас ранее были обнаружены резистентные микробы (золотистый стафилококк, БЛРС, ВУЭ и т.д.) или если ранее, в целях инфекционной безопасности, Вы находились в отделенной палате или изолированном боксе. Это позволит подобрать для Вас наиболее эффективное лечение.

С 23 часов вечера до 7 часов утра в больнице соблюдается ночной покой.

# ПЛАН 1-го ЭТАЖА БОЛЬНИЦЫ



- корпус А**
- 17 Отделение дневного стационара
  - Гардероб
  - Аптека

- корпус С**
- 18 Регистратуры поликлиники 5-16
  - 18 Лифт в отделение дневной хирургии (3-й этаж) Лифты C4 и C5

- корпус В**
- 18 Социальный работник
  - 19 Канцелярия
  - 20 Магазин вспомогательного медицинского оборудования
  - 21 Место для переодевания плановых больных
  - 23 Регистратура эндоскопии
  - Киоск
  - Цветочный магазин

- корпус Х**
- 1 Регистратуры радиологии 1-4
  - Банкомат
  - Лифт в отделение лучевой терапии (0-й этаж)
  - Лифты ВХ3 и ВХ4
  - Лестница в отделение лучевой терапии (0-й этаж)
  - Регистратура отделения экстренной медицинской помощи

Лифт	Лестница 1-12 этаж	Женский туалет	Мужской туалет	Инвалидный туалет	Пеленальный столик
------	--------------------	----------------	----------------	-------------------	--------------------

При необходимости смело просите помощи у работников больницы.

## ПАЛАТЫ

Больница оборудована 1–4-местными палатами. В каждой палате имеется тумбочка для личных вещей пациента, тревожная кнопка для вызова персонала и туалет, большинство палат оборудованы душевыми кабинками. Больница предоставляет жидкое мыло, полотенце для рук или банное полотенце. Палаты убираются один раз в день.

В отделении имеется комната или уголок для отдыха, оборудованный автоматом с горячей и холодной водой, холодильником и телевизором. Как правило, в уголках отдыха есть некоторые книги для чтения.

Кофейные автоматы находятся в главном фойе и в корпусе В на 3-м, 8-м и 12-м этажах.

### Приватные палаты

Для соблюдения приватности на время пребывания в больнице Вы можете воспользоваться платной одноместной палатой, где есть телевизор, холодильник, платяной шкаф, туалет и душевая кабинка. С действующим прейскурантом платных палат можно ознакомиться на домашней странице больницы, перейдя по ссылке: [www.regionaalhaigla.ee/et/tasuliste-teenuste-hinnakiri](http://www.regionaalhaigla.ee/et/tasuliste-teenuste-hinnakiri).

Количество частных палат ограничено. Если Вы желаете воспользоваться частной палатой, пожалуйста, обратитесь к работникам отделения. Палату можно оплатить в отделении.

### Изолированный бокс (отделенная палата)

В некоторых случаях Ваш лечащий врач может посчитать необходимым, исходя из состояния Вашего здоровья и характера заболевания, изолировать Вас от остальных пациентов. Помещение в изолированный бокс происходит в случае защитной изоляции для Вас, в случае контактной или инфекционной изоляции – для защиты других пациентов. Выход из изолированного бокса ограничен и допускается только с разрешения врача или сестры.

Посещение больных, находящихся в изолированном боксе, разрешено, но посетители должны уведомить сестру о своём желании посетить больного. Сестра отделения ознакомит посетителей с порядком использования средств личной защиты и их необходимостью. Нежелательно брать с собой в изолированный бокс детей.

Требования, применимые к пребыванию в изолированном боксе, должны соблюдаться всеми, кто входит в помещения или находится в контакте с изолированным пациентом.

### Палата интенсивной терапии

Для послеоперационного наблюдения или, вследствие критического состояния, Вы можете нуждаться в интенсивном мониторинговом

наблюдении и наблюдении дежурного персонала в палате интенсивной терапии (смотрите «Инфолист для посетителей отделения интенсивной терапии»).

При улучшении состояния пациент будет переведён в палату отделения.



### Использование интернета и мобильного телефона

В региональной больнице работает WiFi, использование которого бесплатно для пациентов. В интересах защиты пациентов в отделении могут быть введены ограничения на использование мобильного телефона.

## ПИТАНИЕ

В Северо-Эстонской Региональной больнице питанием обеспечиваются от 800 до 1000 пациентов в день. Еда готовится на кухне больницы непосредственно перед каждым приемом пищи и комплектуется именными этикетками на лотках для еды: это гарантирует, что каждый пациент получит предназначенную именно ему пищу.

Правильное меню для Вас назначается и заказывается ежедневно сестрой отделения совместно с лечащим врачом. При первой же возможности сообщите принявшей Вас сестре, если у Вас есть какие-либо ограничения в отношении текстуры пищи или выбора меню. Ограничения в питании, которые обусловлены состоянием здоровья или назначенными обследованиями, утвердит лечащий врач. Обратитесь к сестре отделения за разъяснениями.

Еда будет сервироваться Вам в палате:

- завтрак 07:45–09:00
- обед 12:00–13:00
- ужин 17:00–18:30
- полдник подается вместе с ужином.

Если во время раздачи еды Вы находитесь на процедуре или Вам временно не разрешено есть из-за обследования или процедуры, то предназначенная для Вас еда будет храниться в отделении в течение не более двух часов.

После приема пищи работник по уходу уберет посуду. Если Вам нужно больше времени, чтобы поесть, то скажите об этом работнику.

Если Вы находитесь в палате-изоляторе, то еда будет сервироваться Вам в одноразовой посуде, чтобы снизить риск передачи инфекции.

### Основное меню

Меню пациентов основано на государственных рекомендациях по питанию и пищевым продуктам и подходит для большинства пациентов, включая диабетиков, меню можно найти на информационной доске отделения.

В зависимости от отделения и ограничений в питании, на обед Вам по возможности будет предлагаться меню на выбор: в день супа Вы можете выбрать между мясным супом и более легким куриным, рыбным или овощным супом, в день, когда предлагается второе блюдо, можете выбрать блюда из мяса, рыбы или птицы. Также можно попросить вегетарианское меню, которое не содержит мясо или рыбу. Персонал отделения поинтересуются о ваших предпочтениях в еде за день до выдачи блюд.

### Специальные меню

Сообщите врачу или сестре отделения, если у Вас диагностирована пищевая аллергия или пищевая непереносимость, если у Вас трудности с жеванием и Вы предпочитаете пищу с мягкой текстурой или в пюреобразном виде.

При необходимости Вы можете запросить специальное меню, например, безлактозное или безглютеновое. Пожалуйста, сообщите сестре, если Вам не хватает сервированных порций еды: при необходимости можно изменить меню или заказать дополнительное питание.

### Специальные диеты

Непродолжительное время, например, после операции или перед обследованием, Ваш врач может назначить Вам специальную диету,

например, диету с низким содержанием клетчатки. В случае ограниченных специальных диет в дополнение к еде Вам будут предложены готовые к употреблению полноценные питательные напитки.

Сообщите лечащему врачу, если у Вас есть проблемы с приемом пищи и/или если Вы непреднамеренно начали терять в весе. Ваш врач скорректирует меню, добавит пероральные лечебно-питательные препараты или при необходимости направит Вас на консультацию к сестре или врачу по лечебному питанию.

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ БЛИЗКИХ ПАЦИЕНТА

Если Вы желаете получить информацию о том, в каком отделении Региональной больницы находится на лечении Ваш близкий, Вы можете позвонить по круглосуточному справочному телефону больницы – 617 1300. Больница не предоставляет сведений о состоянии пациента по телефону.

### Время посещения

в рабочие дни 15:30–19

в выходные дни 11–19

В отделении могут быть введены ограничения на посещение пациентов. Пожалуйста, следите за информацией. Гардероб работает ежедневно до 19:00 часов. Нахождение в отделении в верхней одежде запрещено.

**Внимание!** О посещении пациента, находящегося в отделении интенсивной терапии, необходимо заранее договориться с дежурным персоналом.

### I отделение интенсивной терапии

Инфотелефон 617 1291, в период 14–15 и 18–20 часов

Время посещения ежедневно 17–18

### II отделение интенсивной терапии

Инфотелефон 617 1346, в период 10–12, 14–15 и 18–20 часов

Время посещения ежедневно 17–18

По рабочим дням 17–18

По выходным дням 13–15

### III отделение интенсивной терапии

Инфотелефон 617 3108, в 14–15 часов

Время посещений ежедневно 17–18

### Отделение кардио-интенсивной терапии

Инфотелефон 617 1592, в период 12–13 и 17–18 часов

Время посещений ежедневно 17–18

### Что необходимо знать при посещении пациента

Поддержка близких очень важна для пациентов, находящихся на лечении, и оказывает благотворное влияние на процесс выздоровления. Перед посещением пациента желателен заранее договориться с ним о том, желает ли он посещения и что ему можно при необходимости принести.

- Пациенту можно приносить личные вещи – средства личной гигиены, устройства для прослушивания музыки, ежедневно используемые необходимые средства (протезы, слуховые аппараты, очки и т.д.).
- Мы не советуем приносить пациенту продукты питания и напитки, поскольку лечение может предполагать назначение специальной диеты. Принося пациенту продукты, пожалуйста, учитывайте его предпочтения и проконсультируйтесь с персоналом отделения (врач, сестра, попечитель, ассистент).
- Принесённые продукты питания можно хранить в холодильнике отделения. Пожалуйста, укажите на упаковке имя пациента, номер палаты и число. Неподписанные и просроченные продукты питания будут выброшены при уборке холодильника.
- Если Вы хотите участвовать в уходе за пациентом, пожалуйста, обсудите это с работниками отделения, которые смогут дать Вам совет и руководство по уходу за Вашим близким.

**В целях безопасности пациентов просим Вас посещать их только в том случае, если Вы сами полностью здоровы.**

**ПРОСИМ ВАС ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ:**

- у Вас есть признаки вирусного инфицирования верхних дыхательных путей, в том числе кашель и насморк. Пожалуйста, подождите, пока а момента Вашего выздоровления пройдёт не менее трёх дней;
- Вы страдаете диареей;
- кто-то из членов Вашей семьи, близких или коллег уже заразился.

### Приходя к пациенту:

- вымойте руки или обработайте их антисептиком, так как гигиена рук поможет снизить распространение инфекционных заболеваний. Дозаторы с антисептиком установлены на стенах в палатах и коридорах больницы и всегда легко доступны;
- не сидите на кровати пациента, не размещайте свои личные вещи на полу, кровати или рабочих поверхностях. Постарайтесь избегать контакта с приспособлениями, используемыми в ходе лечения (шланги, зонды, дренажные системы и т. д.);
- в случае близкого контакта с инфекционным больным или в период эпидемии гриппа, просим вас использовать одноразовую маску, которую можно получить в отделении или в инфоцентре больницы.

### ОПЛАТА ЛЕЧЕБНЫХ ПРОЦЕДУР

**Плата за койко-день** – это плата, вносимая пациентом за пребывание в больнице, начиная с первого дня лечения. Плата за койко-день взимается за каждый день пребывания в больнице, но не более, чем за 10 дней. Оплата за койко-день принимается при выписке пациента из больницы секретарём отделения, в регистратурах поликлиник или в информационном центре фойе больницы. К оплате принимаются наличные и карты. Если Вам не был выставлен счёт за лечение или Вы желаете получить его повторно, пожалуйста, сообщите об этом по электронному адресу: [registratuur@regionaalhaigla.ee](mailto:registratuur@regionaalhaigla.ee).

### Плата за койко-день не взимается:

- за пребывание в отделении интенсивной терапии;
- при оказании специализированной стационарной помощи в связи с беременностью и родовспоможением;
- с пациентов моложе 18 лет;
- с пациентов, находящихся на процедуре диализа в отделении гемодиализа;
- с пациентов, являющихся носителями инфекционно-опасного диагноза (например, туберкулёз);
- с пациентов, нуждающихся в неотложной психиатрической помощи, госпитализированных принудительно;
- с неработающих психиатрических пациентов с ограниченными возможностями;
- в случае смерти пациента.

С действующей стоимостью койко-дня можно ознакомиться на домашней странице больницы, перейдя по ссылке: [www.regionaalhaigla.ee/et/visiidi-ja-voodipaevatasu](http://www.regionaalhaigla.ee/et/visiidi-ja-voodipaevatasu).

## Платные услуги здравоохранения

В случае платной услуги здравоохранения, обязанность оплаты возлагается на пациента в соответствии с действующими в Региональной больнице общими условиями оказания платной услуги здравоохранения и прейскурантом.

Платная услуга здравоохранения оказывается пациенту прежде всего в том случае, если пациент желает получить услугу раньше, чем это предусмотрено очередью, обусловленной договорным объёмом с Больничной кассой, или если услугу здравоохранения желает получить лицо без медицинской страховки. Платную медицинскую услугу необходимо оплачивать в виде предоплаты на основании плана лечения. С информацией о платных услугах можно ознакомиться на домашней странице Региональной больницы, перейдя по ссылке: [www.regionaalhaigla.ee/et/tasuliste-teenuste-hinnakiri](http://www.regionaalhaigla.ee/et/tasuliste-teenuste-hinnakiri).

## ПОСЛЕ СТАЦИОНАРНОГО ЛЕЧЕНИЯ

При выписке из больницы Вам будет предоставлена выписка из истории болезни, содержащая информацию о проведённом лечении, а также предписания лечащего врача относительно дальнейшего лечения. Пациенты могут ознакомиться со своими медицинскими данными, в том числе эпикризами, отследить выписанные электронным образом медицинские документы по адресу: [www.digilugu.ee](http://www.digilugu.ee). Если в больнице Вам был выдан сестринский эпикриз, передайте его своей семейной медицинской сестре. Все медицинские документы оформляются на эстонском языке. При необходимости мы можем заказать для Вас перевод медицинских документов в соответствии со стоимостью платных услуг.

## Ходатайство и выдача копий медицинских документов

**Ходатайствовать о выдаче копий медицинских документов можно:**

- в пункте обслуживания канцелярии Вы можете заполнить ходатайство о выдаче личных данных;
- ходатайство на бумажном носителе можно отправить по почте в канцелярию Региональной больницы;
- электронное ходатайство, подписанное дигитально, можно отправить на электронный адрес больницы: [info@regionaalhaigla.ee](mailto:info@regionaalhaigla.ee).

Внимание! При подаче ходатайства необходимо предъявить удостоверение личности. При подаче ходатайства в электронном виде или на бумажном носителе, необходимо предоставить разборчиво читаемую ксерокопию удостоверения личности. Копии медицинских документов выдаются в течение пяти рабочих дней после подачи ходатайства. Если ходатайство невозможно удовлетворить, например, в случае когда предоставленных данных недостаточно, мы уведомим Вас об этом в течение пяти рабочих дней и попросим дополнить данные.

## Копии медицинских данных могут быть выданы:

- на основании подписи пациента самому пациенту или его законному представителю в канцелярии больницы на 1-м этаже (с 8 до 15:30 часов в будние дни). В случае когда речь идёт о совершеннолетнем пациенте, его данные могут быть выданы только на основании его письменного ходатайства;
- документы могут быть высланы заказным письмом на имя пациента по указанному им адресу;
- электронные документы высылаются в зашифрованном виде.

## Выдача записей исследования:

- записи радиологических, электронных дермоскопических обследований, ортопантограмм могут быть сохранены на CD-диск и оплачены соответственно стоимости платных услуг;
- оплата и выдача CD-дисков с записью дигитальных дерматологических исследований производится в поликлинике кожно-венерологических заболеваний (регистратура 10);
- оплата и выдача CD-дисков с записью ортопантограмм производится в регистратуре радиологии.

## ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Мы считаем очень важным получить от Вас обратную связь. Для нас важно получать Ваши отзывы! При желании Вы можете заполнить бланк обратной связи и опустить его в соответствующий «Ящик обратной связи». Если во время пребывания в больнице у Вас возникли замечания по вопросам быта, уборки, питания или лечения, пожалуйста, сразу же сообщите об этом персоналу отделения (сестре или ассистенту), чтобы мы смогли прояснить ситуацию и при необходимости сразу исправить ее.

Жалобы, предложения, благодарности можно выразить:

- отправив их почтой по адресу J. Sütiste tee 19, 13419 Tallinn;
- отправив их по электронной почте: [info@regionaalhaigla.ee](mailto:info@regionaalhaigla.ee);
- заполнив электронную форму обратной связи на домашней странице больницы;
- заполнив бланк обратной связи. Бланк можно получить в отделениях, регистратурах и фойе больницы. Бланк можно опустить в находящийся там же «Ящик обратной связи».

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Вспомогательное ортопедическое и прочее оборудование можно арендовать в магазине вспомогательного медицинского оборудования, который находится на первом этаже и работает с 9 до 17 часов по рабочим дням. Дополнительную информацию можно получить по телефону 665 0035.

**Аптека** находится в фойе 1-го этажа и работает с 8:30 до 18:30 часов по рабочим дням и с 10 до 17 часов по субботам.

**Магазин**, где Вы можете приобрести средства личной гигиены, товары первой необходимости, продукты, напитки, газеты и журналы, находится в фойе 1-го этажа и открыт Пн.— Пт. с 7 до 19, С. с 8 до 18 и В. с 9 до 15.

**Кафе** находится в атриуме первого этажа и работает по рабочим дням с 7:30 до 19 часов и по выходным с 8 до 17 часов.

**Цветочный магазин** находится в фойе 1-го этажа и работает с 8 до 18 часов по рабочим дням и с 10 до 16 часов по выходным дням.

**Наличные деньги** можно снять в банкомате, находящемся на первом этаже атриума.

Столик для пеленания находится в инвалидном туалете, расположенном между регистратурами 6 и 7.

## ПОЛЕЗНО ЗНАТЬ

- Для поддержки пациентов и их близких на базе Региональной больницы создан центр паллиативного лечения. Паллиативная медицина облегчает последствия, вызванные тяжёлой болезнью и ходом лечения, влекущие за собой тяжёлые психосоциальные и душевные страдания, например – чувство боли, нехватки воздуха, усталости, тошноты. Вы можете самостоятельно связаться с центром паллиативного лечения, позвонив по телефону 617 1777. Координатор центра предоставит Вам первичную информацию и поможет связаться со специалистом для оказания наилучшей помощи.
- На территории больницы запрещено распитие алкогольных напитков и курение. Так как Региональная больница является зоной, свободной от курения, курение запрещено на всей территории больницы, за исключением специально отведённых для этого помещений (смотрите на плане ). Пребывание в больнице – хорошая возможность для отказа от курения. За советом по отказу от курения можно обратиться в кабинет помощи по отказу от курения, предварительно зарегистрировавшись по телефону 617 2060.

- На базе Региональной больницы предлагается врачам, При необходимости смело просите помощи у работников больницы сёстрам и специалистам, квалификационную практику или дополнительно обучение. Надеемся на Ваше согласие на участие проходящих обучение медицинских работников в процессе лечения.
- В регистратурах и отделениях больницы пациентам предлагаются бесплатные информационные брошюры о болезнях, процедурах и т.д. Все информационные материалы Региональной больницы можно также найти на нашей домашней странице <https://www.regionaalhaigla.ee/ru/informacionnye-materialy-operacii-procedury-obsledovaniya-prochee>.

## Безопасность

- Информация о состоянии здоровья пациентов является конфиденциальной.
- Нашей целью является защитить медицинские данные пациентов. Просим Вас не фотографировать и не снимать на видео других пациентов.
- В целях безопасности пациентов, персонала и посетителей больницы, на территории больницы круглосуточно работает внутренняя охрана и система видеонаблюдения.
- Просим Вас не нарушать своим поведением безопасность, достоинство и приватность других пациентов, соблюдать тишину и покой.
- В случае пожароопасной ситуации Вы услышите сигнал тревоги. Пожалуйста, следуйте распоряжениям персонала больницы, а также эвакуационным схемам, расположенным на стенах. Работники нашей больницы прошли соответствующее обучение, и в случае необходимости помогут Вам во время эвакуации из больницы.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

### Пациент имеет право:

- получать необходимую услугу в сфере здравоохранения в соответствии с возможностями больницы;
- получать информацию о состоянии своего здоровья, своей болезни, ее лечении и прогнозе на эстонском языке; иноязычный пациент имеет право получать вышеуказанную информацию на ином языке, если больница может это обеспечить;
- отказаться принять информацию о состоянии своего здоровья (полный или частичный отказ);
- принимать активное участие в принятии решений, касающихся его лечения, участвовать в процессе лечения, давать согласие на проведение лечебных процедур или отказываться от них;
- запрашивать и получать другое заключение от другого врача-специалиста на основании направления, выданного врачом-специалистом, вынесшим первичное заключение;
- проходить соответствующее обучение, чтобы знать, как справляться со своей болезнью, беречь и укреплять свое здоровье;
- при вынесении решений, касающихся его лечения и ухода, выбирать в качестве представителя близкого человека и представлять его своему лечащему врачу;
- требовать, чтобы больница сохраняла конфиденциальность информации, касающейся состояния его здоровья, его лечения и частной жизни (не считая тех случаев, когда больница обязана обнародовать информацию исходя из правовых актов);
- знать имена и фамилии занимающихся им врачей, сестер и прочего персонала;
- при необходимости воспользоваться помощью переводчика (расходы на услугу переводчика в таком случае несет пациент);
- получать платную услугу в сфере здравоохранения и пояснения относительно формирования стоимости платной услуги в сфере здравоохранения;
- ограничивать число своих посетителей;
- в случае недовольств подавать жалобы или выносить предложения касательно возникших проблем и получать ответы на них;
- отказаться от реанимации в рамках конкретного случая болезни;
- обращаться в государственный орган для получения оценки деятельности больницы (например, Департамент здоровья, экспертная комиссия по оценке качества медицинской услуги, Инспекция по защите данных).

### Пациент обязан:

- вовремя приходить на приемы к врачу, обследования, процедуры и стационарное лечение;
- сообщать медицинскому персоналу обо всех обстоятельствах, которые могут быть существенными или влиять на состояние здоровья пациента или оказание услуги в сфере здравоохранения (включая хронические болезни, инфекционные заболевания, вредные привычки и пр.);
- сообщать врачу/больнице о решениях, касающихся его лечения и его личности (например, необходимость информации / отказ от нее, ограничение на выдачу информации и изменение своих решений);
- соблюдать все правовые акты, регулирующие поведение пациентов (законы, постановления, внутрибольничные режимы, в том числе внутренний распорядок больницы и пр.);
- оплачивать услугу в сфере здравоохранения в том объеме, который не покрывает медицинское страхование или третье лицо (плата за визит, плата за койко-день, самофинансирование, стоимость услуги в сфере здравоохранения, не возмещаемая Больничной кассой Эстонии).

Остановка Lepistiku (Sõpruse pst)  
автобус 11, 13, 20, 20А,  
24, 24А, 28, 37, 72  
троллейбус 3, 4

Остановка  
Lastehaigla  
автобус  
17, 17А, 61

Остановка Tervise  
автобус 17, 17А, 61

