

**Правила внутреннего распорядка
для потребителей медицинских услуг в ГБУЗ СО «Малышевская ГБ»**

1. Основные положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее — Правила внутреннего распорядка) Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Свердловской области «Малышевская городская больница» (далее — Учреждение) разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», нормами пожарной безопасности.

1.2. Правила внутреннего распорядка являются локальным нормативным правовым документом, регламентирующим порядок пребывания посетителей и пациентов в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в Учреждение, пациентов и персонала.

1.4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с настоящими Правилами внутреннего распорядка осуществляется устно, а в стационарных подразделениях (на этапе оформления документов в приёмном отделении) - под роспись в медицинской документации.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение.

2.1. Первичная медико-санитарная помощь в плановой форме предоставляется при предъявлении полиса ОМС и паспорт гражданина.

Детям со дня рождения до дня государственной регистрации рождения медицинская помощь предоставляется при предъявлении полиса ОМС и паспорта одного из родителей по их месту проживания;

2.2. Первичный прием граждан осуществляется по территориальному принципу прикрепления населения.

В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее подразделение Учреждения или в иное медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или

подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании (форма 058/у).

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения может быть выполнена одним из следующих способов:

- личное обращение в регистратуру поликлиники;
- по телефону регистратуры поликлиники: 8(34365)5-32-77, 8(34365)5-39-58;
- по интернету через сайт "Интернет-регистратура Свердловской области": <http://registratura96.ru/>.

2.8. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.10. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, в случае анонимного обращения – медицинские услуги оказываются на платной основе (за исключением медицинского освидетельствования для выявления ВИЧ-инфекции с предварительным и последующим консультированием).

2.15. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Права и обязанности пациентов.

3.1. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) 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.

2.2. Пациент обязан:

- 1) соблюдать режим работы Учреждения;
- 2) соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения;
- 3) правила поведения в общественных местах;
- 4) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 5) соблюдать санитарно - противоэпидемиологический режим;
- 6) соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- 7) сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 8) оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 9) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о наследственных заболеваниях;
- 10) уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 11) бережно относиться к имуществу учреждения;
- 12) при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 13) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 14) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. *Правила поведения пациентов и их законных представителей в учреждении*

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Пациентам и посетителям запрещается:

1). проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

2). приходить с животными;

3). приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

4). иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

5). находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;

6). потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

7). курить и распивать спиртные напитки в зданиях Учреждения, в т.ч. на крыльце;

8). посещать Учреждение лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения работниками правоохранительных органов;

9). играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

10). громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

11). оставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике);

12). выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;

13). выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре);

14). изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

15). выносить из Учреждения имущество и оборудование;

16). размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;

17). производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

18). выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

19). парковать автомобили у главного входа в здание поликлиники, стационара, преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения;

20). размещать на путях эвакуации детские коляски;

21). оставлять личные вещи без присмотра.

4.2. В случае доказанного факта нарушения запретов лечащий врач, либо дежурный врач имеет право выписать пациента с отметкой в листе нетрудоспособности – нарушение режима.

Недисциплинированное поведение пациента влекут за собой удаление пациента из помещений Учреждения (с привлечением, в случае необходимости, работников правоохранительных органов).

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

5.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников;

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных мероприятий);

- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций).

5.2. В случае нарушения прав пациент либо его законный/уполномоченный представитель может обращаться непосредственно к главному врачу или иному уполномоченному должностному лицу Учреждения, посредством направления обращения в ГБУЗ СО «Малышевская ГБ» (любым доступным способом), либо в органы и организации, уполномоченные осуществлять контроль (надзор) в сфере здравоохранения.

5.3. Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.5. Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Особенности внутреннего распорядка Учреждения при амбулаторном лечении (обследовании).

6.1. В целях медицинского обслуживания граждане в установленном порядке закрепляются за поликлиникой Учреждения.

6.2. В амбулаторно-поликлиническом подразделении пациентам оказывается медико-санитарная и специализированная помощь по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому.

6.3. При необходимости получения помощи в амбулаторно-поликлиническом подразделении Учреждения пациент обращается в регистратуру лично, по телефону или через электронную запись для регистрации на прием врачу или для вызова врача на дом.

6.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле Учреждения или на официальном сайте Учреждения.

6.5. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре пациенту может выдаваться талон на прием к врачу. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

6.6. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования, при амбулаторном лечении (обследовании).

6. Особенности внутреннего распорядка Учреждения при стационарном лечении (обследовании).

6.1. Пациенты на стационарное лечение принимаются по направлению лечебного учреждения, скорой помощи при наличии показаний к лечению.

6.2. Все пациенты должны строго соблюдать режим дня, выполнять правила внутреннего распорядка и назначенное врачами лечение.

6.3. В часы обхода и выполнения врачебных назначений пациенты должны находиться в палатах.

6.4. Запрещается прием каких-либо процедур и лекарств без назначения и без ведома врача. Пациент обязан тщательно соблюдать правила и сроки приёма лекарств и своевременно извещать лечащего врача (или дежурную медицинскую сестру) обо всех

побочных или необычных действиях лекарств, как до поступления в стационар, так и во время лечения.

6.5. Больница гарантирует бесплатное обеспечение пациентов стационара жизненно необходимыми лекарственными средствами, включёнными в ТППГ, если эти лекарства входят в схему лечения его основного заболевания и не являются вспомогательными.

6.6. В «тихий час» с 14:00 до 16:00 пациенты должны находиться в палатах и соблюдать тишину.

6.7. В палатах и специализированных кабинетах пациенты должны соблюдать чистоту и порядок. Курение пациентов в помещениях и на территории больницы не разрешается. Запрещается пользоваться кипятилниками и другими бытовыми электроприборами (кроме электробритвы).

6.8. Размещение пациентов по палатам и перемещение из одной палаты в другую производится только по распоряжению лечащего врача с разрешения заведующего отделением.

6.9. Ценные вещи пациента отдаются родственникам, а верхняя одежда сдается в больничный гардероб, взамен пациенту должна быть выдана квитанция с описью вещей.

6.10. Не разрешается пациентам отлучаться из отделения без разрешения лечащего врача и заведующего отделением. Допускается уход пациентов, находящихся на стационарном лечении, на основании письменного заявления о намерении покинуть стационар с указанием причин, месте последующего нахождения, периода времени отсутствия, информированности о неблагоприятных последствиях для здоровья, которые может повлечь уход из стационара.

6.11. Встреча с посетителями производится только в вестибюле отделения:

- по будням с 10:00 до 14:00 часов и с 16:00 до 18:00 часов,

- в выходные и праздничные дни с 08:00 до 13:00 часов.

6.12. В палаты посетители допускаются с разрешения лечащего врача и заведующего отделением только к тяжело больным при наличии халата и второй обуви.

6.13. Пациенты должны бережно обращаться с больничным инвентарем, постельными принадлежностями и выданным имуществом. Выданное пациентам имущество возвращается ими в полной сохранности при выписке. При порче или утрате инвентаря или выданного имущества по вине пациента возмещение ущерба полностью производится за счет пациента или его родственников.

6.14. Распорядок дня в стационарных отделениях Учреждения:

07:00	Подъем
07:05 - 8:00	Утренний туалет, измерение температуры, проветривание палат, взятие анализов
08:00 - 08:15	отчет дежурного персонала
08:15 - 09:00	Завтрак
09:00 - 09:15	Раздача лекарств, проветривание, кварцевание палат
09:15 - 12:00	Обход врачей, выполнение лечебных назначений
12:30 - 13:30	Обед
13:30 - 14:30	Туалет, проветривание
14:00 - 16:00	Тихий час
16:00 - 16:30	Измерение температуры
16:30 - 17:30	Выполнение лечебных назначений
17:30 - 18:00	Ужин
18:00 - 21:00	Выполнение врачебных назначений
21:00 - 22:00	Вечерний туалет
22:00	Сон

6.15. В случае возникновения спорных вопросов, касающихся оказания медицинской помощи, пациентам и их родственникам следует обращаться в первую очередь к лечащему врачу или заведующему отделением.

7. Памятка по организации передач для пациентов, находящихся на лечении в ГБУЗ СО «Малышевская городская больница».

7.1. С учетом характера заболевания для пациента могут быть предусмотрены ограничения в питании, поэтому все вопросы диеты необходимо согласовать с лечащим врачом.

7.2. Продукты, разрешенные для передачи пациентам:

- мясо (отварное, тушёное), паровые котлеты – до 100 г.
- рыба (отварная, тушёная), паровые котлеты – до 100 г.
- варёные и печёные овощи – до 200 г.
- фрукты, овощи, мытые кипяченой водой – до 1 кг.
- минеральная вода в фабричной упаковке – не более 2 литров.
- молоко, кефир и другие кисломолочные напитки в заводской упаковке – до 1 л.
- карамель, зефир, пастила, мармелад, печенье (галетное, сухое), сухари, сушки, бублики – до 0,5 кг
- сыр нежирный – до 200 г.
- чай (в пакетиках), сахар.

7.3. Условия хранения продуктов.

1). Хранение скоропортящихся продуктов допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +2 до +8).

- мясо (отварное, тушёное), паровые котлеты – 24 часа;
- рыба (отварная, тушёная), паровые котлеты – 36 часов;
- варёные и печёные овощи (морковь, свекла, картофель, кабачки) – 24 часа;
- сыр нежирный – 5 суток;
- свежие овощи, фрукты – 3 суток.

2). При получении пищевых продуктов (передач) для дальнейшего их хранения в холодильнике отделения необходимо:

- сверить свою передачу с перечнем запрещённых для передачи продуктов,
- проверить сроки годности
- поместить передачу в пакет,
- указать на пакете свою фамилию, номер палаты и дату передачи.

3). Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках и в тумбочках. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности (хранения), хранящихся без пакетов (в холодильнике), без указания фамилии больного, номера палаты, даты передачи, а также имеющие признаки порчи будут изыматься в пищевые отходы.

7.4. Перечень запрещённых для передачи продуктов:

- копчёные рыбные и мясные изделия,
- колбаса, ветчина, паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные);
- пельмени, блинчики, беляши с мясом, сало;
- заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);
- торты и другие кондитерские изделия с кремом;
- бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т. д.;
- простокваши (самоквасов), творог домашнего изготовления;
- сырые яйца;
- консервированные продукты домашнего приготовления;

- дыни, арбузы, ягоды;
- алкогольные напитки.

7. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством.