Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного бюджетного учреждения здравоохранения

«Городская клиническая больница № 2»

I. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (статья 152.1 «Охрана изображения гражданина», статьи 435-441 «Оферта» и др.), Трудовым кодексом Российской Федерации (глава 14 «Защита персональных данных работника» и др.), Федеральным законом от 21 ноября 2011г. №ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом Российской Федерации №2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от октября 2012г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, а также локальными нормативными актами Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская клиническая больница № 2».

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ «ГКБ №2» (далее - Правила) являются организационно-­правовым документом, регламентирующим поведение пациентов в больнице в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц (родственников пациентов, лиц их сопровождающих, осуществляющих уход, и иных посетителей), обратившихся в больницу, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

В больнице действует пропускной режим.

В целях обеспечения безопасности пациентов в ГБУЗ «ГКБ №2» ведется видеонаблюдение. Места, где установлены видеокамеры, отмечены соответствующими значками.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и на сайте ГБУЗ «ГКБ №2» в сети Интернет.

II. Права пациента

Согласно Федеральному закону от 21.1 1.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 13, 19, 20, 21, 22, 84) пациент имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение персонала;
* выбор врача, медицинской организации;
* медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи;

* добровольное информированное согласие на медицинское вмеша­тельство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации;
* получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи и платных услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые в ГБУЗ «ГКБ №2»;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не пре­пятствует диагностическому процессу;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;
* получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав пациента;
* допуск адвоката или законным представителя для защиты своих прав;
* допуск священнослужителей, предоставление условий для проведения религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, не допуская нарушения внутреннего распорядка медицинской организации;
* приём заведующим отделением, заместителями главного врача, главным врачом,
* запись своей благодарности в книгу благодарностей; претензии, заявления и предложения, в жалобную книгу, которая хранится у старшей медицинской сестры отделения;
* приём от посетителей продуктов питания, рекомендованных лечащим врачом, хранение их в специально выделенном холодильнике;
* прогулки на территории стационара с предварительного уведомления лечащего (дежурного врача) или палатной медицинской сестры.

III. Обязанности пациентов, посетителей

и иных лиц, находящихся в ГБУЗ «ГКБ №2»

Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья», ФЭ- 323

«Об основах охраны здоровья граждан в РФ», граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период из временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

***Пациенты, посетители и иные лица, находящихся в ГБУЗ «ГКБ №2» обязаны:***

**-** посещать ГБУЗ «ГКБ №2» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

**-** соблюдать санитарно-эпидемиологический режим ГБУЗ «ГКБ №2»: при входе в ГБУЗ «ГКБ №2» надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе, при наличии простудных заболеваний надеть маску;

**-** проявлять в общении с медицинским персоналом такт, уважение, доброжелательность;

**-** не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

**-** проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц по предварительной записи;

**-** не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГБУЗ «ГКБ №2»;

**-** не менее, чем за 20 минут до назначенного времени амбулаторного приема (или исследования), обратиться в регистратуру приемного отделения ГБУЗ «ГКБ №2» для оформления медицинской документации и оплаты услуг;

**-** при обращении в регистратуру приемного отделения ГБУЗ «ГКБ №2» при себе иметь документ, удостоверяющий личность, страховой медицинский полис, СНИЛС (при возможности), направление на консультацию или госпитализацию;

**-** при обращении в регистратуру-кассу ГБУЗ «ГКБ №2» при себе иметь документ, удостоверяющий личность;

**-**  отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом или перевести в беззвучный режим;

**-** заходить в кабинет врача-специалиста (в т.ч. в диагностических отделениях) только по приглашению медицинского персонала;

**-** находиться в кабинете врача-специалиста, сопровождая несовершеннолетнего или недееспособного пациента, имеет право его законный представитель при наличии письменной доверенности, в которой должны быть перечислены все действия, на которые представитель уполномочен доверителем. К доверенности должны быть приложена копия паспорта доверителя и доверенного лица. При разрешении врача-специалиста и согласия пациента, его может сопровождать любое лицо.

* Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека. **Врач имеет право запретить сопровождение пациента законным представителем или доверенным лицом, если, по его мнению, это скажется негативно на безопасности и качестве оказываемых услуг, а также не является разумным и адекватным в конкретных обстоятельствах.**
* после разъяснения врача-специалиста подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства.
* в случае отказа пациенту обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в медицинской («истории болезни»). Свой отказ пациент (законный или уполномоченный его представитель) должен подписать лично.

**-** сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий;

**-** информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях

* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его;
* оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства;
* соблюдать настоящие Правила, а также режим, предписанный лечащим врачом;
* точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом диагностические и лечебные процедуры, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не вмешиваться в действие врача-специалиста, среднего медицинского персонала, не осуществлять какие-либо действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
* незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.
* во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палате;
* уточнить у врача о необходимости соблюдения диеты на период лечения. Лечебное питание является одним из методов комплексной терапии. Несоблюдение рекомендованной диеты может негативно сказаться на эффективности проводимого лечения.
* соблюдать, установленный в больнице режим (пробуждение, туалет, завтрак, обед, ужин, сон);

—экономно расходовать воду и электроэнергию. Перед сном и перед уходом из палаты выключать свет и электроприборы;

* соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому персоналу, лечащему врачу или заведующему отделением, покинуть помещение согласно указаниям медперсонала;
* сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах;
* принимать пищу в столовой в установленное распорядком время. В палатах разрешено принимать пищу только тяжелобольным и только по распоряжению лечащего врача.
* уходя из отделения на прогулку, информировать лечащего (дежурного) врача или палатную медицинскую сестру. Факт отсутствия пациента в отделении без предупреждения является грубым нарушением внутреннего распорядка и основанием для его выписки из стационара;
* вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим

пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения.

* если по состоянию здоровья лечащий врач не запретил, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватную тумбочку;
* бережно относиться к имуществу отделения, соблюдать чистоту и порядок,

одежду и белье хранить в чистоте.

* пользоваться личным бельём, одеждой, предпочтительно хлопчатобумажной, и обувью (тапочки с гладкой верхней поверхностью из плотного материала);
* принимать посетителей в установленные часы и специально отведённом месте, за исключением периода карантина;
* уважительно относится к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо - к другим пациентам;
* соблюдать тишину в палатах и коридорах;
* бережно относится к имуществу стационара (мебель, оборудование, инвентарь);
* строго соблюдать правила личной гигиены. Тщательно и часто мыть руки;
* соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (палата, санузлы, столовая, коридор, место для посетителей);
* хранить скоропортящиеся продукты питания только в холодильнике отделений, в пакете с указанием фамилии пациента и номера палаты.

IV. Пациентам, посетителям и иным лицам,

находящимся в ГБУЗ «ГКБ №2», запрещается:

* покидать отделение без уведомления лечащего (дежурного) врача или постовой медицинской сестры. Самовольный уход пациента из отделения расценивается как отказ от медицинской помощи.

При нарушении пациентом назначенного лечебно-охранительного режима лечащий (дежурный) врач вносит запись в историю болезни и оформляет выписку из отделения пациента в течение 2 часов с момента обнаружения факта отсутствия в отделении, вне зависимости от времени суток. При отсутствии пациента более 2 часов врач обязан объявить пациента в розыск через полицию.

* принимать посетителей в палате после 19.00 часов;
* хранить в палате скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся, ядовитые и взрывчатые вещества;
* выносить из столовой продукты питания и посуду;
* хранить продукты питания вне холодильника;
* нарушать, назначенный лечащим врачом лечебный и диетический режим;
* самостоятельно, без назначения лечащего врача, принимать лекарственные средства;
* приносить и распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства психотропные и токсические вещества;
* курить в зданиях, помещениях, а также на территории больницы согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
* приносить в ГБУЗ «ГКБ №2» огнестрельное, газовое и холодное оружие,

ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и

иные предметы, и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

* играть в азартные игры;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми, создавать неудобства другим пациентам;
* пользоваться в палате электрокипятильниками, а также тройниками и удлинителями, устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (например, телевизор) без согласия заведующего отделением;
* производить подзарядку мобильных устройств в ГБУЗ «ГКБ №2» без разрешения персонала;
* пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
* пользоваться без разрешения медперсонала служебными телефонами;
* выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

—- ходить в верхней одежде в помещениях отделения;

* хранить в палате одежду, большие суммы денег, ценные вещи, украшения. **За ценные вещи, не сданные на хранение, администрация стационара ответственности не несет;**

— хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;

* самовольно передвигать мебель в палатах;

бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;

-— пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных кроватей в палатах;

* доверять конфиденциальную информацию о себе посторонним лицам;
* приглашать в стационар случайных знакомых.
* оставлять малолетних детей без присмотра в помещениях и на территории ГБУЗ «ГКБ №2». Пропуск детей до 14 лет без сопровождения взрослых на территорию отделений **категорически запрещен.**
* посещать пациентов с признаками ОРЗ, кишечных инфекций и пр., а также имевших контакт с больными инфекционными заболеваниями;
* посещать пациентов во время карантина;

— выносить из помещения ГБУЗ «ГКБ №2» без официального разрешения документы, полученные для ознакомления;

-— изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента («история болезни», «амбулаторная карта») является собственностью ГБУЗ «ГКБ №2» и хранится в регистратуре или в архиве. Пациент (а также его законный представитель) имеет право получить выписку из медицинской карты (или копию медицинской карты) на основании написанного им заявления.

* размещать в помещениях и на территории стационара объявления без разрешения администрации ГБУЗ «ГКБ №2»;
* **производить аудио-, фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ «ГКБ №2» и/или медицинского работника, участвующего в оказании медицинских услуг;**
* выполнять в помещениях ГБУЗ «ГКБ №2» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГБУЗ «ГКБ №2» в иных коммерческих целях;
* преграждать проезд служебного транспорта к зданиям ГБУЗ «ГКБ №2».

За порчу мебели, оборудования и иного имущества пациент несет материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**V. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения пациентами, посетителями и иными лицами, находящимися в ГБУЗ «ГКБ №2», настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации (вызов представителей охранной организации, правоохранительных органов).

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГБУЗ «ГКБ №2», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории ГБУЗ «ГКБ №2», неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам ГБУЗ «ГКБ №2», причинение вреда деловой репутации ГБУЗ «ГКБ №2», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

VI. Порядок предоставления информации о состоянии  
здоровья пациентов

* Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами стационара. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.
* В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
* Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
* Пациент вправе указать персональные данные лица, которому врач вправе передавать информацию, составляющую врачебную тайну, в информированном согласии на обработку персональных данных либо оформить доверенность на право получения информации, составляющей врачебную тайну.
* Информация может быть выдана в виде копии записей из карты стационарного больного.

**VII. Порядок оказания платных услуг**

Перечень платных медицинских и прочих услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Положением об оказании платных услуг в ГБУЗ «ГКБ № 2», а также законодательством Российской Федерации.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

Информация о перечне услуг, оказываемых в стационаре, а также порядок и

условия их предоставления размещены:

- на главном стенде в холле ГБУЗ «ГКБ № 2»;

- на информационных стендах отделений;

- на сайте ГБУЗ «ГКБ № 2»

Предоставление платных услуг оформляется договором. Расчеты с пациентами за оказание платных услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

Оплата услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Сообщить обо всех случаях вымогательства денежных средств или иного вознаграждения можно по телефону главного врача 8 (8662) 40-22-05

**VIII. Внутренний распорядок в стационарных отделениях**

**Распорядок дня:**

6.00 -7.00 измерение температуры, артериального давления, выполнение врачебных назначений

7.00 **-** подъем

7.00 **-**7.30 утренняя гимнастика с прогулкой;

7.00 – 8.00 утренний туалет;

8.50 **-** 9.00 утренняя пятиминутка

* 1. **-** 9.30 завтрак

9.00 -14.00 операции, выполнение врачебных назначений

9.00 - 11.00 обход лечащим врачом. В это время следует находиться в палате!

9.30-10.00 обход зав. отделением.

По пятницам обход главного врача с 9-00 до 11-00

12.00-14.00 обед

14.00**-** 16.00 тихий час

16.00- 18.00 отдых, прогулка

17.00-18.00 ужин

18.00-19.00 - измерение температуры артериального давления, выполнение врачебных назначений, подготовка к исследованиям

19.00-21.00 отдых, санитарно - просветительная работа с больными. Выполнение вечерних процедур.

19.00-22.00 обход дежурного врача

21.00-22.00 вечерние гигиенические процедуры

22.00 - сон

IX. Порядок посещения пациентов

***При посещении пациентов стационарных отделений соблюдать следующие правила:***

Посещение пациентов в стационарных отделениях (кроме отделения анестезиологии-реанимации) разрешено 1 раз в день, только в специально отведенных местах:

В зимнее время - с 16.00 до 18.00 часов.

В летнее время - с 16.00 до 19.00 часов.

- посетители могут находиться в больнице только в сменной обуви (или в бахилах) и без верхней одежды. ***Гардероб находится на первом этаже***.

- к тяжелым больным посетители допускаются в отделение (в палату) без верхней одежды и во второй обуви по разрешению врача;

- во время карантина и на период введения ограничительных мероприятий все посещения отменяются;

- ассортимент продуктовых передач должен соответствовать разрешенному врачом списку;

- бережно относиться к имуществу ГБУЗ «ГКБ №2», соблюдать чистоту и

тишину в его зданиях и помещениях;

- соблюдать требования персонала по обеспечению пожарной безопасности и антитеррористической защищенности ГБУЗ «ГКБ №2».

- пропуск в отделения осуществляется в установленные данным Порядком часы.

- ухаживающие лица, посетители в неустановленные часы допускаются в отделения только при наличии пропуска, утвержденной формы и подписанного заведующим отделением.

В соответствии с п.3.6, гл. СанПиН 2.1.3.2636-10 «Санэпидтребования к учреждениям, осуществляющим медицинскую деятельность» посетители в верхней одежде и без сменной обуви в отделения не допускаются.

**Посещение пациента, находящегося в отделении анестезиологии- реанимации:** СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 отделения реанимации наряду с операционными относятся к классу чистоты помещений «А». В них должна сохраняться стерильность.

Посещение пациентов в отделении анестезиологии-реанимации разрешено с 16 час. до 19.00 час. Допуск к пациенту, находящемуся в отделении анестезиологии- реанимации, члена семьи или законного представителя, адвоката, священнослужителя (посетителей) осуществляется заведующим отделением анестезиологии-реанимации с согласия пациента (находящегося в сознании), для находящегося без сознания только лиц, указанных в информированном согласии на медицинское вмешательство.

Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются. Перед посещением отделения анестезиологии-реанимации посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть/дезинфицировать руки.

В отделении анестезиологии-реанимации следует соблюдать тишину. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

Видео и фотосъёмка в отделении запрещена.

Для посетителей пациентов, переведённых в отделение анестезиологии- реанимации по экстренным показаниям, при проведении реанимационных мероприятий, посещения не предусмотрены.

Посетителям запрещается вмешиваться в работу медицинского персонала,

прикасаться к медицинскому оборудованию, подходить и разговаривать с другими пациентами отделения.

Посетителям необходимо с пациентом общаться тихо, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам.

Заведующий отделением и старшая медицинская сестра отделения анестезиологии-реанимации имеют право не допускать посетителя в отделение анестезиологии-реанимации либо потребовать покинуть отделение в случае несоблюдения установленных правил поведения и в случаях, когда присутствие посторонних лиц неблагоприятно сказывается на психологическом состоянии находящихся рядом пациентов.

При проведении реанимационных, инвазивных мероприятий, гигиенических процедур пациентам, смене белья, внеплановой уборке, поступлении нового пациента, смерти пациента **посетители обязаны покинуть отделение** анестезиологии-реанимации.

Количество посетителей к одному пациенту одновременно не должно превышать 1-2 человека. Во время карантина все посещения отменяются.