

ПРАВИЛА

ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В КОГКБУЗ «БОЛЬНИЦА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов и посетителей в КОГКБУЗ «Больница скорой медицинской помощи» (далее - медицинская организация), установленный с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режима в медицинской организации, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также соблюдения прав пациентов при оказании медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила распространяются на все структурные подразделения медицинской организации с определенными особенностями, установленными для родильного отделения и отделений анестезиологии-реанимации.

1.3. Настоящие Правила разработаны на основании законодательства Российской Федерации и ведомственных (отраслевых) нормативных правовых документов в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех посетителей и пациентов, обратившихся (доставленных) в медицинскую организацию для оказания медицинской помощи.

1.5. Настоящие Правила размещаются в общедоступных местах на информационных стендах (стойках), а также на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Пациенты, находящиеся на лечении в стационарных условиях, должны быть ознакомлены с требованиями настоящих Правил под роспись (остальные пациенты и посетители устно).

2. Правила поведения пациентов в стационаре

2.1. Все пациенты поступают в стационарные подразделения медицинской организации через приёмный покой и направляются в соответствующие отделения после врачебного осмотра и санитарной обработки согласно назначению врача приемного покоя либо дежурного врача.

2.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью (если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму), принимать посетителей в холле для посещения в случае отсутствия необходимости соблюдения постельного режима или в палате в случае необходимости соблюдения постельного режима, в установленное медицинской организацией время посещения, за исключением периода введения ограничительных мероприятий (карантина).

2.3. Верхняя одежда, головные уборы и обувь сдаются при поступлении на стационарное лечение под расписку дежурной медицинской сестре приёмного покоя либо отправляются с родственниками домой. Личные документы, деньги, драгоценности сдаются под расписку старшей медицинской сестре отделения, в которое госпитализируется пациент, или отправляются домой с родственниками (за сохранность вышеуказанных личных вещей, не сданных на склад, старшей медицинской сестре отделения медицинская организация ответственности не несёт).

2.4. Поступающие на лечение пациенты должны иметь при себе зубную пасту, зубную щётку, мыло и тапочки (не из ткани). Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

2.5. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

2.6. В помещениях стационарных отделений **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

2.6.1. Хранить в палате верхнюю одежду, уличную обувь, хозяйственные и вещевые сумки.

2.6.2. Хранить в палате опасные и запрещенные к обороту предметы.

2.6.3. Использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники.

2.6.4. Использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

2.6.5. Включать освещение, аудио, видеоаппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха.

2.6.6. Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

2.6.7. Иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду.

2.6.8. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

2.6.9. Совершать прогулки по территории медицинской организации без разрешения лечащего врача.

2.6.10. Курить табачные изделия. Употреблять алкогольные напитки, наркотические средства и иные токсические вещества.

2.6.11. Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

2.7. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению, а также требования к условиям хранения продуктов доводятся до сведения пациентов (их законных представителей) медицинским персоналом отделений.

2.8. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент **ОБЯЗАН:**

2.8.1. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы при пользовании бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.8.2. Соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом (пробуждение, туалет, завтрак, обед, ужин, сон).

2.8.3. Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

2.9. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые медицинская организация ответственности не несет.

2.10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:

2.10.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

2.10.2. За нарушение лечебного режима и настоящих Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листе временной нетрудоспособности.

2.10.3. Нарушением лечебного режима, в том числе, считается:

грубое или неуважительное отношение к персоналу медицинской организации,

неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру,

несоблюдение требований и рекомендаций врача,

самостоятельный прием лекарственных препаратов (без медицинского назначения),

самовольное оставление медицинской организации до завершения курса лечения,

одновременное лечение в другой медицинской организации без ведома и разрешения лечащего врача,

отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию, несоблюдение запретов, указанных в пункте 4.3 настоящих Правил.

3. Права пациента

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет **ПРАВО** на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.1.3. Выбор врача, с учетом его согласия, а также выбор медицинской организации.

3.1.4. Получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению медицинской помощи.

3.1.5. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации, Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области, утвержденной Постановлением Правительства Кировской области.

3.1.6. Предоставление платных медицинских услуг в соответствии с утвержденным в медицинской организации Порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг.

3.1.7. Проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление.

3.1.8. Оказание медицинских услуг специалистами различных структурных подразделений в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными

Министерством здравоохранения Российской Федерации, на основе клинических рекомендаций, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил.

3.1.9. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.10. На предоставление медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.1.11. Отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.1.12. Обращения с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности медицинской организации к руководству, а также в вышестоящие органы или в суд.

3.1.13. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

3.1.14. Получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.15. Получение лечебного питания в случае его нахождения на лечении в стационарных условиях.

3.1.16. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи.

3.1.17. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.1.18. 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.

4. Обязанности пациента, посетителя

4.1. При посещении медицинской организации пациент, посетитель **ОБЯЗАН:**

4.1.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4.1.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью. При обращении за медицинской помощью иметь при себе полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

4.1.3. Проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.

4.1.4. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности.

4.1.5. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.1.6. Являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и медицинские осмотры в установленное время.

4.1.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказания медицинской помощи.

4.1.8. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания и рекомендации лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.1.9. Оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

4.1.10. Соблюдать режим работы медицинской организации, настоящие Правила.

4.1.11. Бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в ее помещениях.

4.1.12. Не допускать фактов нахождения на приеме у врача и в стационаре в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

4.1.13. При обнаружении пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу медицинской организации.

4.1.14. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.15. В случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации проходить медицинские осмотры, а также медицинское обследование и лечение, заниматься профилактикой заболеваний, представляющих опасность для окружающих.

4.2. Пациенты **ДОЛЖНЫ:**

строго соблюдать распорядок дня, который принят в отделении,
быть вежливыми с обслуживающим персоналом,
по интересующим медицинским вопросам обращаться к своему лечащему врачу или палатной медицинской сестре,

сообщать своим посетителям, что посещения и передача продуктов питания, иных предметов первой необходимости осуществляется строго в установленное медицинской организацией время,

соблюдать режим отделения, находиться в палате во время проведения врачебного обхода и выполнения врачебных назначений, во время отдыха соблюдать тишину,

соблюдать чистоту в палате, в прикроватных тумбочках,

соблюдать правила личной гигиены и условия лечебно-охранительного режима.

4.3. На территории медицинской организации пациенту и посетителю **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

находиться в состоянии алкогольного (наркотического, токсического) опьянения, приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества, курить табачные изделия на всей территории медицинской организации, играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации,

проносить на территорию медицинской организации огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества или иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих,

преграждать либо препятствовать каким-либо способом проезду по территории медицинской организации санитарного, аварийного или служебного транспорта, в том числе путем оставления в проездах личного автотранспорта (автомашин, мотоциклов, велосипедов и т. д.),

выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к сотрудникам и персоналу медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием,

выполнять на территории медицинской организации функции торговых агентов, распространителей продукции, устроителей рекламных коммерческих акций,

размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления рекламного характера без разрешения администрации,

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации,

проносить крупногабаритные предметы,

использовать имущество медицинской организации не по назначению, выносить его за пределы медицинской организации,

находиться на территории медицинской организации с домашними или дикими животными (собаками, кошками либо другими объектами животного мира),

срывать цветы, портить газоны либо иным способом уничтожать растущие на территории медицинской организации объекты растительного мира,

находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения медицинского персонала,

употреблять пищу в необорудованных для этого местах (в коридорах, на лестничных маршах и других непригодных для этого помещениях),

громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопнуть дверьми,

оставлять малолетних детей без присмотра,

выносить из помещений медицинской организации документы, предназначенные для ознакомления,

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов либо из информационных папок,

находиться в помещениях лечебных отделений в верхней одежде и грязной обуви,

оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинской организации,

пользоваться служебным телефоном без разрешения медицинского персонала,

пользоваться в кабинетах врачей и ординаторских мобильными устройствами и иными средствами связи. Во время осмотра лечащим врачом следует на мобильных устройствах и иных средствах связи отключить звук или перевести их в беззвучный режим.

4.4. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбле-

ния в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

4.5. В случае самовольного ухода из отделения, употребления алкогольных напитков, наркотических и иных токсических средств, курения табачных изделий в помещениях либо на территории медицинской организации, несоблюдения иных предписаний, установленных настоящими Правилами, в листке временной нетрудоспособности при выписке пациента делается отметка о нарушении лечебного режима.

5. Условия и время посещения пациентов в отделениях стационара

5.1. Посещения пациентов допускаются в строго отведенные для этого часы:

в будние дни - с 17:00 до 19:00 часов,

в выходные и нерабочие праздничные дни - с 11⁰⁰ до 13⁰⁰ часов и с 17:00 до 19:00 часов.

5.2. Отведенным местом для посещений является холл первого этажа, для тяжелобольных пациентов – палата в отделении.

5.3. Посещения пациентов осуществляются с учетом состояния здоровья, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации, с согласия пациентов (их законных представителей).

5.4. В случае, если пациент находится в тяжелом состоянии, если состояние пациента не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители, то посещения таких пациентов осуществляются с разрешения заведующего отделением, где пациент находится на лечении (при его отсутствии – дежурного врача, ответственного врача).

5.5. При посещении пациентов в палате отделения посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температу-

ры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

5.6. Перед посещением пациента в палате посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь или бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

Мобильные телефоны и иные средства связи посетителям следует отключить или перевести в беззвучный режим.

5.7. В палате отделения посетители обязаны:

соблюдать тишину, общаться с пациентом тихо,

не нарушать охранительный режим отделения,

не подходить и не разговаривать с другими пациентами в палате,

неукоснительно выполнять указания медицинского персонала,

не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию,

не затруднять оказание медицинской помощи.

5.8. Одновременно разрешается находиться в палате отделения не более чем двум посетителям.

5.9. Посетители в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения не допускаются к посещениям.

Не разрешается посещать тяжелобольных пациентов детям в возрасте до 14 лет.

5.10. **НЕ РАЗРЕЩАЕТСЯ** посещение пациентов во время проведения:

манипуляций пациентам,

реанимационных мероприятий,

санитарной обработки помещений,

санитарно-гигиенических процедур пациентам, находящимся в одной палате с посещаемым пациентом.

5.11. Посещения **ЗАПРЕЩАЮТСЯ**:

в период введения в медицинской организации ограничительных мероприятий (карантина),

при нахождении пациента в инфекционной боксированной палате.

5.12. Посетители могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по их личному желанию и с согласия лечащего врача после подробного инструктажа.

Лица, осуществляющие уход за пациентами, и посетители обязаны строго соблюдать правила внутреннего распорядка, санитарные нормы и правила, выполнять требования медицинского персонала.

5.13. Информацию о состоянии здоровья пациента родственники, законные представители имеют право получить при личной беседе с лечащим врачом в установленное время: в будние дни ежедневно с 14⁰⁰ до 15⁰⁰ часов, а также по телефону в указанные часы.

5.14. Пациентам, находящимся на стационарном лечении, передача продуктов питания и предметов первой необходимости осуществляется в порядке, установленном пунктом 5.1 настоящих Правил, через персонал приемного отделения.

Продукты питания принимаются только разрешенные к употреблению, в целлофановых пакетах, в объеме, не превышающем суточного запаса, которые пациенты обязаны хранить в холодильнике или специально отведенных для этого местах.

6. Соблюдение пациентами лечебно-охранительного режима

6.1. Под лечебно-охранительным режимом подразумевается комплекс организационных мероприятий в медицинской организации, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению.

6.2. При соблюдении пациентом правильного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

6.3. Пациентам, проходящим курс стационарного лечения, следует придерживаться правил лечебно-охранительного режима, а именно:

6.3.1. Отказаться от курения табака, приема алкоголя и других вредных привычек.

6.3.2. Придерживаться установленного распорядка дня.

6.3.3. Придерживаться назначенного лечащим врачом режима (постельный, палатный, общий).

6.3.4. Выполнять рекомендации лечащего врача.

6.3.5. Соблюдать назначенную лечащим врачом диету.

6.3.6. Отдыхать в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером.

6.3.7. В период тихого часа и после 22.00 часов соблюдать тишину и в случае крайней необходимости пользоваться индивидуальными светильниками.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. График личного приема граждан главным врачом медицинской организации, его заместителями, руководителями структурных подразделений с указанием времени и места приема утверждается приказом главного врача и размещается в общедоступных местах для обозрения граждан – на информационных стендах (стойках), а также на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.2. Пациент (его законный представитель) могут направить заявление, жалобу или предложение к руководству медицинской организации.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в порядке, установленном Положением о порядке рассмотрения обращений, поступивших в КОГКБУЗ «Больница скорой медицинской помощи», утвержденным приказом главного врача.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. Пациент несёт ответственность на нарушения лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. Пациент, посетитель несет материальную ответственность за порчу мебели, инвентаря и оборудования медицинской организации.

8.3. В случае нарушения пациентами либо посетителями требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, сотрудники медицинской организации вправе делать им замечания, вызывать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, либо на территории медицинской организации, причинение морального вреда персоналу медицинской организации, а также материального ущерба имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Пациенты и посетители, нарушившие настоящие Правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.