

приложение
к приказу ГАУЗ «ГКБ № 11 г. Челябинск»
от 10.01.2014 № 90/РД

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов,
их представителей и посетителей
в ГАУЗ «Городская клиническая больница № 11 г. Челябинск»

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей Государственного автономного учреждения здравоохранения «Городская клиническая больница № 11 г. Челябинск» (далее – Правила, ГАУЗ ГКБ № 11) являются организационным документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством РФ в сфере охраны здоровья граждан поведение пациентов, их представителей и посетителей в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между пациентом, его представителем или посетителем и медицинской организацией.

2. Внутренний распорядок медицинской организации для пациентов и их представителей – это регламент выполнения профессиональной деятельности работниками медицинской организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.

3. Настоящие Правила обязательны для работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав пациента, создания возможностей оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объема и качества.

4. Правила размещаются для ознакомления в доступных для пациентов местах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет.

Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

5. В ГАУЗ ГКБ № 11 оказывается первичная медико-санитарная, специализированная, паллиативная медицинская помощь в амбулаторных, стационарных условиях, в условиях дневного стационара в экстренной, неотложной и плановой формах по профилям, указанным в лицензии на медицинскую деятельность.

6. Госпитализация пациентов осуществляется в соответствии с настоящим Правилами и Правилами госпитализации в стационарные подразделения ГАУЗ «ГКБ № 11 г. Челябинск», утверждаемыми главным врачом.

7. В случае обращения пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате

противоправных действий, медицинские работники обязаны информировать органы внутренних дел в установленном порядке.

8. При обращении иностранных граждан и лиц без гражданства, не имеющих полиса обязательного медицинского страхования, по поводу заболеваний, представляющий непосредственную угрозу жизни и требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, травма, отравление) медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни и(или) снятия острой боли. После устранения угрозы жизни медицинская помощь может быть оказана на платной основе.

9. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают запрет на:

- нахождении в помещениях в верхней одежде, без сменной обуви (бахил) в помещениях с особым режимом работы (процедурные, перевязочные и проч.);
- курение в зданиях и территории;
- употребление алкогольных напитков, наркотических средств, психотропных веществ;
- нарушение режима тишины;
- использование ненормативной лексики;
- использование средств мобильной связи в медицинских кабинетах, если такое использование нарушает врачебную тайну;
- пользование служебными телефонами в личных целях;
- игру в азартные игры;
- выбрасывание мусора вне специально установленных мест.

Порядок приема пациентов в структурных подразделениях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

10. Прием пациентов ведется по записи в медицинской информационной системе.

11. Предварительная запись на прием осуществляется следующими способами:

- лично в регистратуре
- по телефону колл-центра
- по телефону Единого центра телефонного обслуживания населения
- через инфомат, установленный в холле поликлиники
- через портал Государственных услуг
- врачом во время приема

12. Запись пациента на прием в день обращения возможна при условии наличия свободных талонов на прием. В исключительных случаях пациентам выдается талон без указания времени.

13. Время, указанное в талоне, является ориентировочным и может смещаться в зависимости от конкретной ситуации.

14. При обращении в структурные подразделения, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, пациенту необходимо иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность,

- полис ОМС

15. При первичном обращении пациента в регистратуре заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, на основании оригиналов документов.

16. При повторном обращении пациент является в назначенный день к указанному времени непосредственно в кабинет врача, минуя регистратуру.

17. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, направляются в кабинет неотложной медицинской помощи.

18. При обращении пациента с ограниченными возможностями дежурный администратор регистратуры оказывает ему всестороннее содействие в плане устранения барьеров для получения медицинской помощи надлежащего качества.

19. Информация о расписании приема врачей, о порядке предварительной записи, о времени приема главным врачом и его заместителями, о квалификации врачей, о правах пациентов и другую информацию пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах, на официальном сайте в сети Интернет.

20. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан

- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»

- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев

- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог

- ветераны боевых действий

- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

- Герои Социалистического Труда;

- полные кавалеры ордена Славы;

- Герои Советского Союза;

- Герои Российской Федерации;

- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;

- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты

смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);

- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица;
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф;
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

22. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к дежурному администратору, который организует ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач, по возможности, организует их предоставление в первоочередном порядке.

Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья

23. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное обращение со стороны медицинского и обслуживающего персонала
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- диагностику, профилактику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и получение консультации врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении (защиту сведений, составляющих врачебную тайну);
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- 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;
- внесение на рассмотрение администрации в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинской организации.

24. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью
- уважительно относиться к медицинским работникам и иным лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проходить медицинские осмотры;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать режим лечения, в т. ч. определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других граждан
- экономно расходовать электроэнергию, воду;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

Порядок госпитализации и выписки пациентов

25. Порядок госпитализации пациентов устанавливается Правилами госпитализации в стационарные отделения ГАУЗ ГКБ № 11, утверждаемыми главным врачом.

26. При госпитализации пациент должен быть ознакомлен с правилами

внутреннего распорядка.

Правила поведения пациентов и их представителей в стационарных отделениях

27. В стационаре установлен следующий распорядок дня:

6:30 - 7:00	Подъём, термометрия, зарядка, личная гигиена
7:30 - 8:30	Сдача анализов, проветривание и кварцевание палат
8:30 - 9:30	Завтрак
9:30 - 13:30	Лечебные процедуры по назначению (инъекции, физиотерапевтические процедуры, консультации специалистов, диагностические мероприятия)
13:30 - 14:30	Обед, приём лекарств
14:00 - 16:00	Дневной отдых
16:00 - 16:30	Полдник, термометрия
16:30 - 18:00	Личное время пациента, звонки родственникам
18:00 - 19:00	Ужин, прием лекарств
20:00 - 22:00	Вечерний обход пациентов дежурным врачом, вечерний туалет
22:00 - 6:30	Сон

28. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и в специально отведенном месте за исключением периода режимно-ограничительных мероприятий.

29. В палате необходимо соблюдать чистоту и порядок. Отходы должны незамедлительно помещаться в специальные емкости для сбора отходов класса «А».

30. Пациенты обязаны соблюдать правила личной гигиены, особое внимание уделяется гигиене рук.

31. В помещениях стационарных отделений **запрещено:**

- курение в помещениях и на территории ГАУЗ ГKB № 11 (Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- употребление и хранение спиртных напитков, наркотических и токсических веществ;
- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки и ценные вещи. Администрация ГАУЗ ГKB № 11 за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несет;
- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы;
- использовать электронные устройства, создающие электромагнитное излучение;
- включать освещение, аудио- и видеопаратуру во время, предназначенное для отдыха пациентов;
- использовать аудио- и видеозаписывающую аппаратуру без получения

согласия других пациентов и работников больницы;

- самостоятельно ремонтировать имущество больницы;
- использовать постельные принадлежности со свободных кроватей в палате;
- совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;
- выходить за пределы больницы без разрешения лечащего врача.

32. Перечень продуктов, разрешенных для передачи в ГАУЗ «ГКБ № 11 г. Челябинск»:

Разрешенные продукты	Запрещенные продукты
Фрукты и овощи (до 1 кг)	Пицца домашнего приготовления
Сок в заводской упаковке (до 1 л)	Соленые и маринованные овощи, консервы (рыбные, мясные, овощные)
Бутилированная минеральная / питьевая вода негазированная (до 3 л)	Шоколад, семечки, чипсы, сладкие газированные напитки, слабоалкогольные и алкогольные напитки
Кондитерские изделия: зефир, пастила, мармелад в фабричной упаковке с датой изготовления и сроком годности (до 0,5 кг)	Арбузы, дыни, экзотические фрукты, ягоды
Кондитерские изделия: печенье сухое (галеты, крекеры), сушки, сухари, вафли в фабричной упаковке с датой изготовления и сроком годности (до 0,5 кг)	Мясные и колбасные изделия, наггетсы, струдни
Сыр нежирный, не острый в фабричной упаковке с датой изготовления и сроком годности (до 0,2 кг)	Рыба и рыбные изделия
Кисломолочные продукты в фабричной упаковке с датой изготовления и сроком годности (до 0,5 л)	Кондитерские изделия с кремом, пирожные
Орехи, сухофрукты (до 0,2 кг)	Яйца

Все фрукты, овощи, орехи и сухофрукты должны быть помыты, высушены (орехи подсушены термически) и упакованы в чистые пакеты!

33. Требования к порядку передач и хранению пищевых продуктов пациентами:

- При приеме передач пациентам курьер должен просматривать содержимое пакетов и не допускать к передаче запрещенные продукты. Незапрещенные продукты возвращают лицу, принесшему передачу. Продукты питания должны приниматься и храниться в упакованном маркированном виде.

- Транспортировку передач по отделениям следует проводить на выделенной транспортной тележке и отдавать лично в руки пациенту.

- Хранение личных продуктов пациентов в общих холодильниках разрешается в упакованном виде: в пакете с маркировкой (фамилия пациента, № палаты). Условия хранения продуктов в палатах / в холодильниках и сроки

годности должны ежедневно контролироваться буфетчицами, медицинскими сестрами при проведении обходов. При обнаружении испорченной или запрещенной продукции, она подлежит утилизации. Запрещено хранить скоропортящиеся продукты в тумбочках, на подоконниках и т. д.

34. Прием пищи должен осуществляться в отведенное время в отведенных местах. Запрещено размещение и хранение продуктов питания на столах и тумбочках.

35. При нахождении в стационарных условиях пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузлы и прочее);
- соблюдать лечебно-охранительный режим;

36. ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья, в том числе о повышении температуры тела, появлении сыпи, расстройств дыхания, пищеварения.

37. Самовольное оставление пациентом стационара может быть рассмотрено как отказ от медицинской помощи с последующей выпиской пациента.

38. Нарушением правил внутреннего распорядка считается:

- грубое и неуважительное отношение к работникам больницы;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций медицинского персонала;
- прием лекарственных средств без назначения врача;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в нескольких медицинских организациях;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК или МСЭ;
- курение на территории больницы, употребление алкоголя, наркотических, психотропных веществ.

39. Пациенты, допустившие нарушения, подлежат выписке из стационара с отметкой о нарушении режима.

Порядок посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реабилитационных мероприятий

40. Посещения пациента осуществляются с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и согласия пациента (его законного представителя).

41. Посещения пациента осуществляются с разрешения заведующего отделением (лечащего врача, дежурного врача) в часы посещения: ежедневно с 17:00 до 19:00, в выходные и праздничные дни дополнительно с 11:00 до 13:00.

42. Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний.

43. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть средства индивидуальной защиты (маску, бахилы), обработать руки антисептическим раствором. Мобильный телефон должен быть выключен или

переведен в беззвучный режим.

44. Посещения не разрешаются во время проведения медицинских манипуляций, посетителям запрещается препятствовать оказанию медицинской помощи.

45. Посещения пациентов, находящихся на постельном режиме, осуществляется в палатах отделений по пропускам установленной формы, которые выдаются на одного посетителя на одно посещение лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

46. При посещении пациента в палате реанимации и интенсивной терапии допускается одновременное нахождение в палате не более двух посетителей одного пациента в течение 10 минут.

47. Посетители по желанию могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом.

48. Дети до 14 лет в качестве посетителей могут допускаться в отделение по согласованию с заведующим отделением.

49. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделения не допускаются.

50. Представители пациента или его посетители имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача пациента и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- информацию о состоянии здоровья пациента если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;
- обращение в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом, в случае возникновения конфликтных ситуаций, или нарушения их прав;

51. Представители пациента или его посетители обязаны:

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи пациенту;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок, выполнять требования и рекомендации медицинских работников относительно порядка и условий лечения их пациентов, придерживаться режима работы больницы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей, требования пожарной безопасности и бережно относиться к имуществу больницы.

Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов

52. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме

лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами медицинской организации.

53. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

54. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом

55. В случае нарушения прав пациента он (его представитель) может обратиться к заведующему подразделением, заместителям главного врача, главному врачу, Министерству здравоохранения Челябинской области, страховую медицинскую организацию и другие контролирующие органы.

56. Обращение пациента рассматривается должностным лицом, либо врачебной комиссией. На письменные обращения даются ответы в установленном порядке.

57. Письменные заявления оформляются в двух экземплярах, регистрируются секретарем главного врача. Один экземпляр остается в приемной главного врача, второй возвращается заявителю, при этом в жалобе указывается дата принятия жалобы и входящий номер.