

Правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР»

Утверждены
приказом главного врача
№ 137 от 01.07.2019

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР» (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение в медицинской организации пациента, его представителей и посетителей, права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, а также иные вопросы, возникающие между пациентом, его представителем или посетителем и медицинской организацией.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Удмуртской Республики и иными нормативными и правовыми актами, действующими в области охраны здоровья граждан.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР», их законных представителей и посетителей медицинской организации.

1.4. Правила размещаются на информационных стендах медицинской организации и на официальном сайте в сети Интернет.

1.5. С Правилами пациенты и их законные представители знакомятся под роспись в приемном отделении БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР», повторно - в профильном отделении.

1.6. Пациенты, находящиеся при поступлении в БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР» в критическом состоянии должны быть ознакомлены с Правилами сразу после стабилизации их состояния.

1.7. Во взрослой и детской поликлиниках пациенты (представители) знакомятся устно.

1.8. Правила включают:

- права и обязанности пациента, его представителя и посетителя;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР» и пациентом (его представителем) или посетителем;
- правила пребывания в стационаре пациентов, посетителей и родственников, осуществляющих уход за пациентом;
- распорядок дня, режим посещений пациентов в отделениях стационара.

1.9. При несоблюдении пациентом настоящих Правил, в том числе режима дня, лечащий врач может отказаться по согласованию с администрацией учреждения от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

1.10. При несоблюдении законным представителем, лицами, осуществляющими уход за пациентом, а также посетителями настоящих Правил, предписаний лечащего врача, администрация БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР» оставляет за собой право ограничить совместное пребывание указанных лиц с пациентом, ограничить или запретить законному представителю, посетителю посещение пациента.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор медицинской организации и выбор врача с учетом его согласия;
- уважительное и гуманное отношение 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;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования или за счет личных денежных средств;
- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- допуск к нему священнослужителя, на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больницы;
- внесение на рассмотрение администрации в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности медицинской организации

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;

- выполнять медицинские предписания, требования и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- лица, болеющие инфекционными заболеваниями или являющиеся бактерионосителями, обязаны использовать рекомендованные медицинскими работниками средства для предотвращения распространения инфекционных заболеваний;
- выполнять требования и рекомендации медицинских работников относительно порядка и условий лечения, придерживаться режима работы больницы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, требования пожарной безопасности и бережно относиться к имуществу больницы;
- экономно расходовать электроэнергию, воду;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

2.3. Запрещается:

- прием лекарственных препаратов, не назначенных лечащим врачом;
- курение в помещениях и на территории БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР»;
- употребление и хранение спиртных напитков, наркотических и токсических веществ;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- хранение в палате верхней одежды, больших сумм денег, ценных вещей, украшений;
- мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

- хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- самовольно передвигать мебель в палатах;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины и пр.;
- нарушать режим отделения;
- использовать в палатах бытовые электроприборы (кипятильники, электрообогреватели и т.п.). Это может привести к пожару, к перегрузкам в электросети и выходу из строя аппаратуры и инструментов, используемых в отделениях и лаборатории;
- пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных коек в палатах;
- самовольно покидать стационар без согласования с заведующим отделением и лечащим врачом. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несёт;
- посещать подвал, другие помещения больницы без сопровождения медицинского персонала, а также помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебными телефонами;
- самостоятельно устранять поломки оборудования.

2.4. Необходимо немедленно сообщать врачу или медицинской сестре об изменениях в состоянии здоровья, таких как повышение температуры, озноб, насморк, кашель; появлении одышки или других расстройств дыхания; рвота; вздутие живота или расстройство/задержка стула; заторможенность, вялость, головокружение; появление сыпи; кровотечение; другие изменения состояния здоровья.

2.5. Администрация БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР» за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несёт.

2.6. В случае нарушения режима, правил пребывания в стационаре пациент может быть выписан из отделения с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности.

2.7. В случае несоблюдения настоящих Правил персонал имеет право удалить пациента из поликлиники.

2.8. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

3. Права и обязанности представителей пациента и его посетителей

3.1. 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 больницы согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом, в случае возникновения конфликтных ситуаций, или нарушения их прав.

3.2. 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;
- экономно расходовать электроэнергию, воду;

- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.3. Запрещено:

- Курение, употребление и хранение спиртных напитков, наркотических и токсических веществ в помещениях и на территории БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР»;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- посещение пациентов в палатах в верхней одежде, сдача на хранение в гардероб больших сумм денег, ценных вещей, украшений, за которые администрация больницы ответственности не несет
- мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
- передавать пациенту на хранение скоропортящиеся продукты питания или хранить их на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- самовольно передвигать мебель в палатах;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины и пр.;
- нарушать режим отделения;
- использовать в палатах бытовые электроприборы (кипятильники, электрообогреватели и т.п.);
- пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных коек в палатах;
- посещать подвал, другие помещения больницы без сопровождения медицинского персонала, а также помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебными телефонами;
- самостоятельно устранять поломки оборудования.

3.4. В случае нарушения режима, правил пребывания представителю пациента или посетителю может быть ограничен доступ в отделение.

3.5. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего

врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.6. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4. Распорядок дня, режим посещений пациентов, получающих специализированную медицинскую помощь в условиях стационара

4.1. Распорядок дня:

06:00 - 06:30 Термометрия, подъём, зарядка, личная гигиена, приведение в порядок тумбочки, постельных принадлежностей

06:30 – 07:00 Сбор биоматериала на исследования (моча, кровь и т.д.)

07:00 - 08:00 Прием лекарств

08:00 - 09:00 Обход лечащего врача, выполнение лечебно-диагностических мероприятий

09:00 –10:00 Завтрак

10:00 - 12:30 Лечебные процедуры по назначению (инъекции, инфузии, физиотерапевтические процедуры, консультации специалистов, диагностические мероприятия)

12:30 - 13:30 Обед, приём лекарств

13:30 - 15:00 Послеобеденный сон

15:00 - 16:00 Термометрия, обход лечащего врача

16:00 - 17:00 Полдник

17:00 - 18:30 Личное время пациента, звонки родственникам

18:30 - 19:30 Ужин, прием лекарств

19:30 – 20:30 Вечерний обход пациентов дежурным врачом

20:00 - 22:00 Личное время пациента, звонки родственникам

22:00 - 06:00 Вечерний туалет, сон

4.2. Посещение пациентов возможно в строго отведенное для этого время с 17.00 до 19.00. Информация о режиме посещений пациентов расположена на стендах в холлах для приема посетителей.

4.3. К тяжелым больным посетители допускаются в отделение без верхней одежды и во второй обуви или бахилах по разрешению врача. Во время карантина все посещения запрещены (разрешены в коечные отделения только к больным находящимся на постельном режиме для осуществления ухода).

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами больницы. 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге, одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия

пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, а также в случае нарушения его прав, пациент имеет право обратиться в администрацию больницы согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом.

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

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников).

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

6.4. Заявление должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), контактные телефоны для обратной связи. К заявлению необходимо приложить подтверждающие обоснованность документы (при их наличии). В случае если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, заявление может быть направлено сразу в несколько инстанций.

6.5. Ответ пациенту на заявление предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

6.6. В случае нарушения прав пациента он может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу БУЗ УР «ГКБ № 8 МЗ УР», в вышестоящую контролирующую организацию, в страховую медицинскую организацию, либо в суд.