Утверждены приказом главного врача

ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29»

от «11» января 2016 года №\_14-р\_

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29»**

1. **Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов и посетителей (потребителей услуг) регулируется Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг, утвержденными приказом главного врача государственного бюджетного учреждения Нижегородской области «Городская клиническая больница №29» (далее Учреждение).

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.

 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Учреждение;

- порядок госпитализации и выписки пациентов;

- права и обязанности пациентов;

- правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре Учреждения;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациентам или их законным представителям;

- график работы Учреждения и должностных лиц;

1.3. Правила обязательны для всех лиц, проходящих обследование и лечение в стационаре Учреждения, а также для посетителей Учреждения.

1.4. Правила должны находиться доступном для пациентов месте (на информационном стенде приемного покоя, на постах медицинских сестер в отделениях), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Учреждении на видном месте.

1.5. При посещении приемного покоя пациент либо его законный представитель с Правилами знакомятся устно, в стационарных отделениях - под роспись в медицинской документации.

**2. Порядок обращения пациентов в стационар Учреждения.**

2.1. Госпитализации и консультации в приемном покое в плановом порядке осуществляются по направлению врача женской консультации или другого лечебного учреждения, по экстренным показаниям - по направлению врача (или фельдшера) скорой медицинской помощи (при доставке машиной скорой помощи), а также  при самостоятельном обращении в лечебное учреждение, когда существует необходимость оказания экстренной медицинской помощи.

2.2. Медицинская помощь застрахованным гражданам оказывается бесплатно в рамках Программы государственных гарантий оказания населению Нижегородской области бесплатной медицинской помощи.

2.3. При обращении в приемный покой Учреждения пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис, а также страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования. В случае госпитализации в приемном покое Учреждения на пациента заводится медицинская карта стационарного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, в случае необходимсти адрес фактического проживания пациента, контактный телефон, Ф.И.О. родственников, их контактные телефоны.

Медицинская карта стационарного больного является собственностью Учреждения и хранится в архиве Учреждения.

Медицинская карта стационарного больного на руки пациенту не выдается, а переносится персоналом из приемного покоя в отделения стационара.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стационарного больного из Учреждения без согласования с руководством!

2.4. Прием пациентов на госпитализацию в плановом порядке организован по предварительной записи по направлению врача женской консультации. Предварительная запись осуществляется по средам и пятницам с 12-00 до 14-00 в приемном покое врачами акушерами-гинекологами и заведующими отделениями. Возможна предварительная запись лечащим врачом пациента по телефонам 466-44-48, 466-58-69 с 14-00 до 16-00.

2.5. Информацию о времени приема врачей и заведующих отделениями, о времени приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в приемном покое наглядно - с помощью информационных стендов, при личном обращении, по телефону 466-22-58 (приемный покой) в устной форме, а так же на сайте учреждения [http://www](http://www/)**. female-doctor.ru**

2.6. При неотложных состояниях, возникших вне лечебного учреждения и требующих срочного вмешательства, в случаях внезапного развития или обострения заболевания пациенту необходимо обратится в службу скорой медицинской помощи **по телефону 103** и вызвать бригаду скорой медицинской помощи.

2.7. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, оформляется врачом акушером-гинекологом женской консультации или другого лечебного учреждения. Плановая госпитализация осуществляется при наличии необходимого пакета документов (паспорт, страховой медицинский полис и прочее) и результатов лабораторных и инструментальных исследований, предусмотренных действующими Стандартами обследования (см. п3.4.)

2.8. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя следующее.

В помещениях Учреждения запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курение в помещениях Учреждения, а также на прилегающей территории;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и

 токсических веществ;

- посещение пациентов посетителями, находящимися в состоянии алкогольного,

 наркотического и токсического опьянения;

- громко разговаривать, шуметь, кричать, нецензурно выражаться, включать громкий звук

 телевизора, громкую музыку, сидеть и лежать на чужих кроватях;

- использовать личные телевизоры, ноутбуки, планшеты и т.п.

- пользоваться мобильной связью при обходах врачей в палатах, во время выполнения

 процедур, манипуляций, обследований;

- мусорить в палатах, туалетах, местах общего пользования;

- пользоваться служебными телефонами без разрешения персонала;

- покидать без разрешения лечащего врача стационар.

 **3. Порядок госпитализации и выписки**

3.1. В стационар ГБУЗ НО «ГКБ №29» госпитализируются пациентки для оказания специализированной медицинской помощи по профилю «Акушерство и гинекология» по направлению врачей-акушеров-гинекологов женских консультаций, других лечебных учреждений.

3.2. Показания для стационарного лечения в ГБУЗ НО «ГКБ №29»:

- хирургическое лечение опухолей матки (миома матки, в том числе гигантских размеров, предрак эндометрия, злокачественное новообразование эндометрия)

- хирургическое лечение различных опухолей яичников (серозных, дермоидных, эндометриоидных и др.)

- необходимость проведения лапароскопических вмешательств при бесплодии различного генеза (эндометриоз-ассоциированный фактор, спаечный процесс органов малого таза, необходимость восстановления проходимости маточных труб, необходимость проведения консервативной миомэктомии и т.д.)

- необходимость проведения реконструктивных операций при пролапсах органов малого таза (опущении и выпадении матки)

 - хирургическое лечение заболеваний шейки матки (малые гинекологические операции на шейке матки)

- необходимость проведения гистероскопии, гистерорезектоскопии, выскабливания полости матки

- послеродовые осложнения

- различные осложнения течения беременности (угроза невынашивания, истмико-цервикальная недостаточность, начавшийся выкидыш, неразвивающаяся беременность, ВПР плода)

- обострения хронических воспалительных заболеваний матки и придатков

- медицинские хирургические аборты (дневной стационар)

- необходимость оказания экстренной гинекологической помощи (внематочная беременность, апоплексия яичника, перекрут кисты яичника или подозрение на эти заболевания, и т.д.)

3.3. Плановая госпитализация осуществляется с 7.30 до 14:00 ежедневно кроме субботы.

 Выбор стационарного отделения определяется заведующими отделениями.

3.4. Перечень обязательного объема обследования пациентов, направляемых на госпитализацию:

* Направление на госпитализацию из женской консультации (другого лечебного учреждения) с печатью направившего учреждения. При госпитализации на оперативные вмешательства направление должно быть подписано зав. отделением или заместителем глав. врача (для включения Вас в график операций), для иногородних — дополнительно главным врачом.
* Анализы (согласно Стандартам — давностью не более 30 дней):

• общий анализ крови с лейкоцитарной формулой

• время свертывания крови

• общий анализ мочи

• мазок на бактериоскопию

• глюкоза крови, мочевина, билирубин, АСАТ, АЛАТ, общий белок

• фибриноген, ПТИ, МНО

• СА-125 (при кистах яичников)

• группа крови, Rh-фактор

• ан.крови на RW – годен 2 недели (Приказ ДЗ № 331от 08.06.2010г)

• ан.крови на ВИЧ, HbsAg, HCV

• ан.кала на я/глист ( СанПиН 3.2.1333-03 «Профилактика паразитарных болезней на

 территории Российской Федерации»)

• Анализы на ИППП (хламидии, микоплазмы) для ЛС-операций при бесплодии

* Кольпоскопия, мазок на онкоцитологию с шейки матки
* УЗИ молочных желез до 35 лет, маммография с 36 лет
* ФЛГ (давностью не более года).
* ЭКГ (лента) с расшифровкой (при выписке возвращается)
* Заключение терапевта о наличии сопутствующих заболеваний, необходимости их коррекции, если это требуется.
* УЗИ ОМТ (протокол)
* ГСГ (копия), ГС (копия протокола + гистология, если было выскабливание полости матки)
* ФГДС или R-скопия желудка при кистах яичников
* Выписки после операций, госпитализаций, прочих исследований

3.5. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку пациента проводит младший или средний медицинский персонал.

3.6. При госпитализации пациента дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующее отделение с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его законных представителей с правилами внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29» под роспись, при этом обратить особое внимание на запрещение курения и распития спиртных напитков в стационаре учреждения на его территории.

3.7. Госпитализация при самостоятельном обращении пациента осуществляется при состояниях, требующих круглосуточного стационарного наблюдения и лечения.

3.8. При отсутствии медицинских показаний для стационарного лечения или отказа больного от госпитализации после проведения диагностических исследований и оказания медицинской помощи дежурный врач заполняет журнал отказов от госпитализации ф. № 001/у, где поясняет причину отказа и оставляет запись о принятых мерах. При отказе больного от показанной ему госпитализации оформляется письменный отказ пациента от госпитализации, о чем обязательно информируется заведующий отделением.

3.10. Выписка производится ежедневно, при необходимости так же в выходные и праздничные дни лечащим врачом или дежурным врачом. Выписка из стационара производится:

-при улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторных или домашних условиях;

-при необходимости перевода в другое учреждение здравоохранения;

-по письменному требованию пациента либо законного представителя пациента, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного;

- при грубом нарушении правил внутреннего распорядка учреждения.

3.11. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив Учреждения.

3.12. Выдача выписных эпикризов и листков нетрудоспособности, а также выписок (копий) из медицинских документов производится в день выписки с 13-00 до 15-00 медицинским регистратором на I этаже напротив приемного покоя.

**4. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствие с Федеральным Законом №323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения (его структурного подразделения) при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- 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;

- 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.

4.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в

 оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц,

 имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- предоставлять лечащему врачу достоверную информацию о состоянии своего здоровья,

 в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее

 перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские рекомендации и назначенный режим;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в стационар Учреждения в сменной

 обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и т.д.;

- соблюдать требования противопожарной безопасности;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре**

5.1. В стационарных отделениях Учреждения для пациенток, находящихся на лечении, устанавливается следующий распорядок дня:

• Термометрия 6-00 и 16-00

• Подготовка к плановым операциям 6-00 - 7-00

 забор анализов мочи

• Подьем, утренний туалет 7-00

• Забор анализов крови 6-00 — 8-30

 (процедурный кабинет, лаборатория)

• Завтрак 8-30 — 9-00

• Плановые процедуры 9-00 — 12-30

 (процедурный кабинет, физиопроцедуры)

• Плановые операции 9-00 — 15-00

• Обход лечащего врача 9-00 — 12-30

 (если врач занят в экстренной операционной,

 то время обхода определяется индивидуально)

• Обед 13-00 — 13-30

• Дневной сон 14-00 — 16-00

• Полдник 16-00 — 16-30

• Прием посетителей 10-00 — 12-00

 16-00 — 18-00

• Ужин 18-00 — 18-30

• Плановые процедуры 18-30 — 19-30

 (процедурный кабинет)

• Вечерний обход дежурного врача 19-30 — 21-00

• Вечерний туалет 21-00

• Ночной сон 22-00 — 6-00

Взятие анализов, инъекции, процедуры и манипуляции, консультации специалистов (в том числе в других стационарах) проводятся с 6 часов утра по индивидуальному режиму в зависимости от назначений лечащего врача.

5.2. При стационарном лечении пациент может принимать посетителей в установленные часы (с 10-00 до 12-00 и с 16-00 до 18-00) и специально отведенном месте, за исключением периода карантина.

5.3. В помещениях стационарных отделений запрещается: хранить в палате верхнюю одежду; опасные и запрещенные предметы; использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники.

5.4. 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 в диспансере, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационных стендах отделений.

5.5. Категорически запрещается принимать лекарства, не назначенные и несогласованные с лечащим врачом.

**6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением или заместителю главного врача по лечебной работе согласно графику приема (см. п.9.5.) граждан или обратиться к администрации в письменном виде.

При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача, расположенной на 3 этаже каб.305 Время работы приемной: с 8.00 до 16.00 ежедневно.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

 **7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается только тем лицам, которых пациент собственноручно перечислил в медицинской карте стационарного больного с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), контактного телефона. Свое согласие на данные действия пациент подтверждает своей подписью в форме "Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство", утвежденное главным врачом Учреждения.

7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

8.3. За необоснованную выдачу листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

8.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

 **9. График работы Учреждения и должностных лиц**

9.1. График работы Учреждения и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. Режим работы Учреждения и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. График и режим работы утверждаются главным врачом.

9.3. Режим работы ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29» с 11 января 2016 года (утвержден приказом главного врача №1-р от 11 января 2016 года)

Плановые госпитализации гинекологических больных в отделения стационара проводятся ежедневно (кроме субботы) с 7-30 до 14-00 (по предварительной записи).

Дежурные дни (прием гинекологических больных по экстренным показаниям):

понедельник, вторник, четверг круглосуточно с 8-00 утра до 8-00 утра следующих суток

Консультации и запись на плановое оперативное лечение на:

малые гинекологические операции (лечебно-диагностические выскабливания, удаление полипов, операции на шейке матки и др.)

гистероскопии, гистерорезектоскопии

лапароскопические операции

полостные операции

операции по поводу пролапсов женских органов

проводятся каждую среду и пятницу с 12-00 до 14-00 в приемном покое

Запись на медицинские аборты производится в приемном покое больницы врачом приемного покоя ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) с 9-00 до 15-00, 1 этаж, приемный покой, тел. (831) 466-22-58

9.5. Прием пациентов и их законных представителей главным врачом или его

 заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах

 приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

 График приема главного врача:

 вторник с 14-00 до 16-30

 четверг с 9-00 до 12-00

 График приема заведующих отделениями:

 ежедневно с 14-00 до 15-00 (обратиться в приемный покой).