Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ГБУЗ СО "Артемовская ЦРБ» и включают в себя:

1. Общие положения,
2. Права и обязанности пациента;
3. Распорядок дня стационарных отделений больницы,
4. Правила посещения пациентов, находящихся на лечении (обследовании) в отделениях стационара;
5. Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии;
6. Ответственность за нарушение правил поведения;
7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
8. Разрешение конфликтных ситуаций.

**1. Общие положения.**

1.1 Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами.

1.2 Правила регламентируют принципы взаимоотношения сотрудников больницы, пациентов, посетителей ГБУЗ СО «Артемовская ЦРБ», а также нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг и иных посетителей с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими больницы, а также работников больницы.

1.3 Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех сотрудников больницы, пациентов и посетителей.

**2. Права и обязанности пациента.**

2.1 *При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:*

2.1.1 Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

2.1.2 Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

2.1.3 Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

2.1.4 Получение консультаций врачей-специалистов.

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

2.1.6 Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.1.7 Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.

2.1.8 Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

2.1.9 Отказ от медицинского вмешательства.

2.1.10 Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

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

2.1.12 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.

2.1.13 Соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.

2.1.14 Оказания медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

2.1.15 Обеспечения ухода при оказании медицинской помощи.

2.1.16 Организацию оказания медицинской помощи с учетом рационального использования его времени.

2.1.17 Создание условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.1.18 На информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.1.19 На получение информации в доступной для него форме о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

2.1.20 Получать в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

2.1.21 Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

2.1.22 На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

2.1.23 Обращаться письменно и устно к должностным лицам больницы, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд.

2.1.24 Другие права, предусмотренные законодательством.

2.2 При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

2.2.1 Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

2.2.2 Своевременно обращаться за медицинской помощью.

2.2.3 Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам.

2.2.4 Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения.

2.2.5 Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

2.2.6 Представлять 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.

2.2.7 Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать режим лечения.

2.2.8 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

2.2.9 Немедленно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

2.2.10 Соблюдать правила внутреннего распорядка больницы для пациентов.

2.2.11 Бережно относиться к имуществу больницы.

2.3 Кроме того, при стационарном лечении пациент обязан:

2.3.1 Поддерживать чистоту и порядок в палате и других помещениях больницы.

2.3.2 Если позволяет состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку.

2.3.3 Бережно обращаться с оборудованием и инвентарем больницы.

2.3.4 Незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов.

2.3.5 Соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

2.3.6 Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.3.7 Точно соблюдать режим пребывания в стационаре, в том числе предписанный лечащим врачом.

2.3.8 Соблюдать внутренний распорядок отделения, в соответствии с п. 3 настоящих правил.

2.3.9 Незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры тела, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и других внезапных изменениях в состоянии здоровья.

2.3.10 Не употреблять продукты, не предусмотренные рационом питания, без разрешения лечащего врача.

2.3.11 Находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа и ночного отдыха.

2.4 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников больницы, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

2.4.1 Проносить в здания и служебные помещения больницы огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

2.4.2 Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

2.4.3 Входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.

2.4.4 Входить в помещение больницы с домашними животными.

2.4.5 Находиться в служебных помещениях больницы без разрешения.

2.4.6 Вступать в пререкания и ссоры с персоналом учреждения.

2.4.7 Принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не приспособленных для этого помещениях.

2.4.8 Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, других помещениях больницы, а также на ее территории.

2.4.9 Мусорить в помещениях и на территории больницы, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор.

2.4.10 Сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна.

2.4.11 Играть в азартные игры в помещениях и на территории больницы.

2.4.12 Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

2.4.13 Оставлять детей без присмотра.

2.4.14 Выносить из помещения больницы документы, полученные для ознакомления.

2.4.15 Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

2.4.16 Размещать в помещениях и на территории больницы объявления без разрешения администрации больницы.

2.4.17 Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации больницы.

2.4.18 Выполнять в помещениях больницы функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях.

2.4.19 Находиться в помещениях больницы в верхней одежде, грязной обуви.

2.4.20 Лежать и сидеть на койках в верхней одежде и обуви.

2.4.21 Приносить с собой продукты, запрещенные к передаче. Категорически запрещается приносить алкогольные напитки, табачные изделия, а также не рекомендуемые продукты питания и лекарства. Передаваемые продукты питания должны быть свежими, хорошо и аккуратно упакованными.

2.4.22 Употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории больницы.

2.4.23 Запрещается доступ в здание и помещения больницы лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений больницы сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.5 Кроме того, при стационарном лечении, в помещениях отделений пациенту запрещается:

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

2.5.2 Хранить в палате опасные и запрещенные предметы, колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду.

2.5.3 Хранить какие-либо предметы под подушками, матрацем.

2.5.5 Использовать для хранения пищевых продуктов прикроватные тумбочки.

2.5.6 Использовать для хранения личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и другие не предназначенные для этого места.

2.5.7 Использовать нагревательные приборы, электрические плитки, кипятильники, чайники, утюги, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы, использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

2.5.8 Нарушать тишину в палатах и коридорах больницы.

2.5.9 Включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха.

2.5.10 Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

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

2.5.12 Совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача.

2.5.13 Самовольно посещать больных в других отделениях больницы.

2.5.14 Самовольно покидать здание больницы. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет.

**3. Распорядок дня стационарных отделений больницы.**

3.1 В стационарных отделениях больницы установлен следующий распорядок дня:

|  |  |
| --- | --- |
| **Время** | **Мероприятия** |
| 6.00 – 6.30 |  Подъем, измерение температуры |
| 7.00 – 7.30 |  Утренний туалет пациентов |
| 8.15 – 9.00 |  Завтрак (согласно графику) |
| 9.15 – 11.00 |  Обход врачей |
| 11.00 – 13.00 | Посещение пациентов родственниками |
| 9.30 – 12.30 |  Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств |
| 13.00 – 13.40 |  Обед (согласно графика) |
| 14.00 – 16.00 |  Послеобеденный отдых |
| 16.00 – 17.00 |  Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств, измерение температуры |
| 17.30 – 18.30 |  Ужин (согласно графика) |
| 17.00 – 19.00 |  Посещение пациентов родственниками, свободное время |
| 19.00 – 21.30 |  Выполнение врачебных назначений |
| 21.30 – 22.00 |  Вечерний туалет |
| 22.00 |  Отход ко сну |

При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, средствами личной гигиены, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном для этого месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

**4. Правила и график посещения пациентов, находящихся на лечении (обследовании) в отделениях стационара ГБУЗ СО «Артемовская ЦРБ»:**

* График посещений пациентов, находящихся на лечении в круглосуточном стационаре:
**Ежедневно:**
с 12- 00 ч. до 13-00 ч.
с 17-00 ч. до 19-00 ч.
**Выходные и праздничные дни:**
с 11-00ч. до 13-00 ч.
с 17-00ч. до 19.00 ч.
* Посещения во время дневного сна запрещены (с 14-00 ч.-16-00 ч.);
* Посещения запрещены во время объявленного карантина;
* Посещения осуществляются строго по пропускам.
* К тяжелобольным пациентам для посещения с целью осуществления дополнительного ухода (кормление, выполнение гигиенических процедур и др.) допускается одновременно не более 1 (одного) посетителя.
*Пропуск для посещения выписывается лечащим врачом отделения по состоянию здоровья пациента.*
* Время посещения не более 60 минут.

Правила для посетителей:

К посещению пациентов в стационаре НЕ ДОПУСКАЮТСЯ:

* Лица находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
* Лица с домашними животными.
* Не желательно посещение пациентов с детьми до 14 лет.
* Встречи пациентов и посетителей производятся в подвале стационарного корпуса.

Прием передач стационарным пациентам.
Ежедневно
с 08- 00 ч. до 18-30 ч.

Передачи принимаются в целлофановых пакетах с указанием Ф.И.О. пациента, названия отделения и № палаты, даты и времени передачи. Продукты с просроченным сроком годности не принимаются.

Категорически запрещается передача скоропортящихся продуктов:

* паштетов, студней, заливных (мясных и рыбных);
* пельменей, беляшей, блинчиков и пирожков с мясом;
* котлет (мясных, рыбных);
* салатов (овощных, мясных, рыбных), винегретов;
* роллов, суши и других блюд, приготовленных из сырых морепродуктов;
* кондитерских изделий с заварным и сливочным кремом;
* бутербродов с варенной колбасой, ветчиной, рыбой и др.;
* простокваши (самокваса);
* творога, приготовленного в домашних условиях;
* молока непастеризованного или домашнего;
* сырых яиц;
* бананов, арбуза, дыни и винограда.

Продукты с просроченным сроком годности не принимаются.

Перечень и количество продуктов, разрешенных для передачи пациентам в круглосуточный стационар:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование продуктов | Количество |
| 1. | Кисломолочные продукты (кефир, ряженка, варенец йогурт) | 0,5 л. |
| 2. | Сыр (твердые сорта) | 200 гр. |
| 3. | Масло сливочное | 100 гр. |
| 4. | Молоко пастеризованное | 1 л. |
| 5. | Колбаса полукопченная или копченная | 200 гр. |
| 6. | Мясо (птицы, рыбы) отварное | 200 гр. |
| 7. | Сахар, конфеты | по 200 гр. |
| 8. | Печенье в упаковке (100 гр.) | 1-2 уп. |
| 9. | Варенье | 200 гр. |
| 10. | Свежие фрукты и овощи(должны быть тщательно вымыты) | Не более 1 кг. |
| 11. | Соки | Не более 1 л. |
| 12. | Минеральная вода | 1,5 л. |
| 13. | Хлебобулочные изделия | 500 гр. |
| 14. | Чай (100 гр. или 25 пакетов) | 1 пачка |

*При возникновении вопросов, претензий и недоразумений посетителям необходимо обратиться к старшей медсестре приемного отделения (тел. 2-54-72), к главной медсестре больницы (тел. 2-44-84), к лечащему или дежурному врачу.*

**5. Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии.**

Посещение родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

5.1 Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры,проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

5.2 Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

5.3 Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

5.4 Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

5.5 Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

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

5.7 Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

5.8 Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

5.9 Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

5.10 В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

6.2. У 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, - близким родственникам.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**7. Ответственность за нарушение Правил.**

7.1 За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации.

7.2 Нарушением, в том числе, считается:

7.2.1 Грубое или не уважительное отношение к персоналу.

7.2.2 Не соблюдение рекомендаций врача.

7.2.3 Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

7.2.4 Самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения.

7.2.5 Одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

7.2.6 Употребление алкогольных напитков в период лечения.

7.2.7 Нахождение учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения.

7.2.8 Неоднократное нарушение режима дня и прочих запретов, содержащихся в п.п. 2.4 - 2.5 настоящих Правил.

7.3 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил работники больницы вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.4 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории больницы, неисполнение законных требований работников больницы, причинение морального вреда работникам больницы, причинение вреда деловой репутации больницы, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

**8. Разрешение конфликтных ситуаций.**

8.1 По всем вопросам, касающимся Вашего лечения и бытовых условий, обращайтесь к лечащему врачу, старшей медицинской сестре или к заведующему отделением; в вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни - к постовой медицинской сестре отделения или к дежурному врачу.

8.2 В случае нарушения Ваших прав, Вы (или Ваш законный представитель) имеете право обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе или главному врачу больницы, страховую медицинскую организацию или в ТФОМС СО в порядке, установленном действующим законодательством.