«06» 04 2015 г.

**Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее по тексту – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющим свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3. Правила составляются администрацией государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее по тексту – Учреждение в соответствии с Федеральным законом от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации»).

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, или его структурные подразделения, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5 Правила внутреннего распорядка учреждения включают:

- порядок организации приема пациентов в амбулаторно-поликлиническом подразделении;

- права и обязанности пациента;

- правила поведения пациентов в стационаре;

- особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневном стационаре;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- время работы учреждения и его должностных лиц;

- правила въезда личного автотранспорта на территорию учреждения.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде учреждения здравоохранения, а также размещаются на официальном сайте учреждения: (www.chokptd74.ru).

**2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКОМ ПОДРАЗДЕЛЕНИИ**

2.1. При необходимости получения первичной специализированной медицинской помощи, оказываемой врачами учреждения, пациент обращается в регистратуру учреждения, в том числе, в структурные подразделения.

2.2. Медицинская карта амбулаторного больного заполняется на каждого пациента при первом обращении за получением медицинской помощи, оказываемой в амбулаторно-поликлинических условиях. Медицинская карта является собственностью медицинской организации, передача ее на руки пациентам запрещена. Карта хранится в регистратуре или в кабинете врача-фтизиатра по участковому принципу. Записи в медицинской карте относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

«Медицинская карта амбулаторного больного» состоит из листков долговременной информации (вклеиваются в начало карты) и листков оперативной информации. В листках долговременной информации отражается паспортная часть, в листе сигнальных отметок – группа крови, резус-фактор, аллергические реакции, перенесенные инфекционные заболевания, решения ЦВКК, сведения об объеме химиотерапии и пр. К листку долговременной информации относится лист для записи заключительных (уточненных) диагнозов.

2.3.Впоследствии, в медицинскую карту амбулаторного больного вклеиваются листки оперативной информации в порядке текущих событий. Лечащий врач в первичной медицинской документации фиксирует дату, а в некоторых случаях и час обращения за медицинской помощью.

2.4. Приём больных врачом амбулаторно-поликлинического отделения проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи другому больному.

Режим работы амбулаторного приема: *понедельник – пятница с 08.00 до 17.00,*время детского приема с 8-00 до 16-00,*суббота, воскресенье – выходной.*

Предварительная запись пациента на прием к врачу фтизиатру участковому поликлиники осуществляется:

- по телефону регистратуры

**ГБУЗ «ЧОКПТД»**

**Воровского, 38 8(351) 232-14-24**

**СП Славянская, 15 8(351)253-68-80**

**СП Марченко, 3 8(351)772-45-34**

**СП Комсомольский пр-т, 5 8(351)791-79-71**

**СП Труда,167 8(351)263-67-46**

**СП Комаровского, 14 8(351)721-22-57**

**СП г.Пласт 8(35160)2-22-90**

**СП г.Касли 8(35149)2-22-85**

**СП г.Чебаркуль 8(35168)2-14-44**

**СП с.Кундравы 8(35168)4-22-44**

**СП г.Верхний Уфалей 8(35164)3-28-49**

- при личном обращении.

2.5. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить с помощью информационных стендов, расположенных в холле амбулаторно-поликлинического отделения, на официальном сайте учреждения: (www.[chokptd74.ru](http://www.orsktub.ru/)).

2.6. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническим подразделением учреждения после предварительного обследования пациента участковым или дежурным врачом.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

- получение информации 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 в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

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

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

- 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;

- получение разъяснения по основаниям и целям помещения его в стационар;

- подачу без цензуры жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд;

- обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав, предоставленных Законом от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации»;

- допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов учреждения, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

3.2. Следующие права могут быть ограничены по рекомендации лечащего врача, заведующего отделением или главного врача в интересах здоровья или безопасности других лиц:

- пользование телефоном;

- прием посетителей;

- пользование собственной одеждой.

3.3. Пациенты обязаны:

- точно соблюдать установленный администрацией учреждения режим;

- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об изменении состояния своего здоровья (повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.);

- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палатах;

- точно выполнять назначения лечащего врача;

- принимать от посетителей (родственников и знакомых) лишь те продукты питания, которые разрешены администрацией (список разрешенных для передачи продуктов питания имеется в каждом стационарном отделении);

- хранить полученные продукты питания в холодильнике в прозрачных полиэтиленовых пакетах с вложенной запиской с указанием Ф.И.О. хозяина пакета и датой получения передачи;

- хранить продукты питания в прикроватных столиках воспрещается;

- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватный столик;

3.4. Соблюдение правил личной безопасности

Пациентам предлагается:

- не приглашать в учреждение случайных знакомых;

- не держать в палате одежду, деньги, ценные вещи, украшения, имевшиеся в момент госпитализации; за ценные вещи, не сданные на хранение, администрация ответственности не несет;

- сообщать персоналу отделения об обнаруженных подозрительных вещах, оставленных без присмотра.

3.5. Обо всех претензиях и недовольствах больные заявляют старшей медицинской сестре, или дежурному врачу. Больные могут записывать свои претензии, заявления и предложения в жалобную книгу, которая хранится на посту у медицинской сестры отделения.

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ**

4.1. В стационарных отделениях учреждения устанавливается **Распорядок дня**:

6.00 - 7.00 подъем, измерение температуры;

7.00 - 7.30 утренний туалет пациентов, проветривание и кварцевание палат;

7.30 – 8.30 сдача анализов,

8.30 – 9.00 завтрак;

9.00 – 9.30 прием лекарственных препаратов под контролем медсестры;

9.30 – 10.00 подготовка к обходу врача;

10.00 – 10.30 выполнение врачебных назначений;

10.30 – 12.30 врачебный обход;

12.30 – 13.30 прием лекарственных препаратов под контролем медсестры;

13.30 – 14.30 обед;

14.30 – 16.00 тихий час;

17.00 - 19.00 посещение пациентов родственниками, свободное время;

18.00 – 18.30 ужин;

18.30 – 19.00 раздача лекарственных препаратов под контролем медсестры;

20.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений;

21.00 – 22.00 вечерний туалет, проветривание и кварцевание палат;

22.00 отход ко сну.

4.2 Посещения посетителей в стационарных отделениях проводятся ежедневно с 17.00 до 19.00. В некоторых случаях, по распоряжению заведующего отделением свидания с родственниками разрешаются в другие часы. Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине больных извещают.

4.3. После часа отхода ко сну все больные должны быть в кровати, хождение или сидение в палатах категорически воспрещается.

4.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.5. Гигиеническая обработка больных осуществляется не реже 1 раза в 7 дней с отметкой в истории болезни (при отсутствии медицинских противопоказаний). Гигиенический уход за тяжелобольными (умывание, протирание кожи лица, частей тела, полоскание полости рта и т.д.) проводится утром, а также после приема пищи и при загрязнении тела. Периодически должны быть организованы стрижка и бритье больных. Пациенты обязаны соблюдать дисциплину кашля: прикрывать рот тыльной поверхностью левой руки или платком, часто мыть руки, иметь при себе карманную плевательницу с завинчивающейся крышкой.

Пациенты обязаны соблюдать режим отделения, после завтрака и до обеда они находятся в палате, так как в это время проводится обход врача, выполнений назначений. Во время тихого часа пациенты находятся в постели. Нельзя громко вслух разговаривать, ходить из палаты в палату, включать телевизор, радиоприемник.

После тихого часа у пациентов до ужина свободное время, которое они используют в зависимости от состояния. Категорически запрещается самовольный уход из отделения. При необходимости ухода из отделения пациент должен получить согласие лечащего врача или дежурного врача.

Посетителям и пациентам запрещается приносить недозволенные продукты, особенно скоропортящиеся и алкогольные напитки. Категорически запрещено распитие спиртных напитков находящимся на стационарном лечении пациентам. За нарушение режима пациентов выписывают из стационара.

В отделениях вывешены списки разрешенных (с указанием их предельного количества) для передачи продуктов. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках больных. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности (хранения) хранящихся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии больного, а также имеющие признаки порчи они изымаются в пищевые отходы.

Посетители пропускаются к пациентам ежедневно, при наличии сменной обуви (бахил) с 17.00 до 19.00, в воскресенье и праздничные дни с 11.00 до13.00 и с 17.00 до 19.00 (приказ МЗ СССР от 25.02.1983 г. № 230).

Посетители не должны садиться на кровать к пациенту, громко разговаривать, а также приносить запрещенные продукты.

Пребывание в палате у пациента одновременно разрешается одному посетителю не более 15 минут.

4.6. Порядок поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях стационара запрещается:

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

- курение согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения,

- играть в азартные игры;

- громко разговаривать, шуметь;

- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

- самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;

- иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

- на территории учреждения применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);

- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- пользование служебными телефонами;

- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;

- сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;

- приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;

- хранить пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии пациента, а также с истекшим сроком годности;

- покидать отделение, территорию учреждения без разрешения лечащего врача.

**Внимание! За нарушение режима и правил внутреннего распорядка лечебного учреждения пациента могут выписать досрочно и/или с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.**

**Нарушением считается:**

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории учреждения;

- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;

- грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;

- нарушение пациентом режима дня, утвержденного в отделении;

- не соблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;

- прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольный уход пациента из стационара;

**5. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ**

**МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ**

5.1. В дневной стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

5.2. Прием пациентов, поступающих в дневной стационар в плановом порядке.

При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация.

5.3. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

5.4. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

5.5. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

5.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ**

**УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

6.1. 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, приказ ГБУЗ «Челябинский областной клинический противотуберкулезный диспансер» от 24.10.2013 г. №189 «О порядке рассмотрения обращений граждан».

6.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу учреждения.

6.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию учреждения в письменном виде.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.6. 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.

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

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

6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

**О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

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

7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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 и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**8. ВРЕМЯ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

8.1. Режим работы стационара круглосуточный.

8.2. Режим работы амбулаторной службы с 08.00 до 17.00 понедельник-пятница; суббота, воскресенье - выходные.

8.3. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заведующим отделениями;

- каждый понедельник с 12.00 до 13.00 осуществляется прием главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по диспансерной работе; заместителя главного врача по контролю качества лечения, заместителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности.

Контактная информация размещена на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения: (www.[chokptd74.ru](http://www.orsktub.ru/)).

**9. ПРАВИЛА ВЪЕЗДА ЛИЧНОГО ТРАНСПОРТА НА**

**ТЕРРИТОРИЮ УЧРЕЖДЕНИЯ**

9.1. С целью соблюдения безопасности на территории учреждения въезд транспорта строго ограничен и предназначен для служебных автомобилей, машин скорой медицинской помощи и спецтехники.

9.2. Въезд личного автотранспорта на территорию учреждения запрещается.

9.3. В случае доставки на личном автотранспорте тяжелобольного пациента, ограниченного в передвижении, сотрудники охраны вправе записать номер автомобиля, время въезда и пропустить, но не более чем на 15 минут. После чего водителю необходимо покинуть территорию учреждения и в случае надобности ожидать в местах, предусмотренных для парковки.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**