

Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области  
**Кирилловская ЦРБ**  
161100 г. Кириллов ул. Братства, д.5, тел/факс 3-24-80, тел. 3-13-51

«09» января 2018г. № 1/9 - од

Об утверждении Правил внутреннего распорядка  
для пациентов БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

Для упорядочивания посещения и поведения пациентов, посетителей стационарных и  
поликлинических отделений БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить :

Правила внутреннего распорядка БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» :

Приложение №1: порядок приема пациентов в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;

Приложение №2: права и обязанности пациента;

Приложение №3: правила поведения пациентов в стационаре;

Приложение №4: порядок посещения отделений БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;

Приложение №5: порядок разрешения конфликтных ситуаций между БУЗ ВО  
«Кирилловская ЦРБ» и пациентом;

Приложение №6: порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

2. Руководителям структурных подразделений стационара и поликлинических служб ,  
ознакомить персонал и пациентов с « Правилами внутреннего распорядка для пациентов».  
Разместить «Правила внутреннего распорядка для пациентов» на информационных  
стендах.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача  
по медицинскому обслуживанию населения Косарева В.Ю.

Главный врач БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»  А.Л.Смирнов.

Исполнила Косарева В.Ю тел.3-25-76

## **Порядок приема пациентов в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»**

1. Для получения первичной специализированной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники. Амбулаторно-поликлинические услуги могут быть оказаны по следующим адресам: г. Кириллов, ул.Братства, д.5; г.Кириллов, ул.Братства, д.2; с.Талицы, ул.ул.Советская, д.36.

2. На каждого пациента при первичном обращении за получением медицинской помощи заполняется Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

3. Приём пациентов врачами-специалистами проводится согласно расписанию.

Врач может прервать или перенести приём пациента для оказания неотложной помощи другому пациенту.

4. Информацию о времени приема врачами-специалистами, приеме населения главным врачом пациент может получить с помощью информационных стендов, расположенных во всех подразделениях Учреждения и/или на официальном сайте Учреждения [kirillov.volmed.org.ru](http://kirillov.volmed.org.ru)

5. Направление пациентов, на получение медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется врачами-специалистами и дежурным врачом приёмного отделения на основании законодательства Российской Федерации.

## **Права и обязанности пациента**

1. При обращении за медицинской помощью и в процессе ее получения пациент имеет право на:

1.1. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

1.2. обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

1.3. информирование о медицинском вмешательстве в соответствии с законодательными актами;

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

1.5. 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;

1.6. 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;

1.7. получение разъяснения по основаниям и целям помещения его в стационар;

1.8. подачу жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд;

1.9. обращение непосредственно к заведующему отделением или главному врачу по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав;

1.10. допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для проведения религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов Учреждения, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

2. Лечащим врачом и заведующим отделением могут быть ограничены следующие права:

2.1. пользование телефоном;

2.2. прием посетителей.

3. Пациент обязан:

3.1. точно соблюдать установленный внутрибольничный режим;

3.2. соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

3.3. своевременно ставить в известность лечащего врача, 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.п.);

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

3.5. точно выполнять назначения лечащего врача;

3.6. принимать от посетителей (родственников и знакомых) продукты питания, которые разрешены в Учреждении, согласно назначенной диеты;

3.7. хранить полученные продукты питания в холодильнике в прозрачных полиэтиленовых пакетах;

3.8. соблюдать запрет на хранение продуктов питания в прикроватных тумбочках и столиках;

4. В целях соблюдения личной безопасности пациентам предлагается:

4.1. не приглашать в Учреждение случайных знакомых;

4.2. не держать в палате деньги, ценные вещи, за ценные вещи, администрация ответственности не несет;

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

5. Обо всех претензиях и недовольствах пациенты сообщают лечащему врачу, старшей медицинской сестре отделения или дежурному медицинскому персоналу.

Пациенты имеют право записывать свои благодарности, претензии, заявления и предложения в Жалобную книгу, которая хранится на сестринском посту отделения, а также заполнять анкеты оценки качества оказания медицинских услуг Учреждением.

## Правила поведения пациентов в стационаре

### 1. Распорядок дня:

- 06.00 - 07.00 - подъем, утренний туалет.
- 07.00 - 07.30 - измерение температуры тела, медицинские манипуляции, назначенные лечащим врачом.
- 07.00 - 08.00 - прием лекарственных препаратов.
- 08.00 - 09.00 - завтрак.
- 09.00 - 12.00 - диагностические исследования, процедуры, обход лечащего врача.
- 12.00 - 12.30 - прием лекарственных препаратов.
- 12.30 - 14.00 - обед
- 14.00 - 16.00 - «тихий час»
- 17.00 - 18.00 - ужин
- 16.00 - 19.00 - посещение родственников (в выходные и праздничные дни с 11.00-13.00; с 16.00-19.00 ч.)
- 19.00 - 22.00 - вечернее измерение температуры тела,
- 22.00 - 06.00 - ночной сон.
  - запрещено пользоваться служебным телефоном
  - запрещено курить
  - запрещено ходить из отделения в отделение
  - запрещено распивать спиртные напитки
  - запрещено мусорить, портить мебель, цветы и другие предметы обстановки.
  - запрещено нарушать тишину и покой в период «тихого часа» с 14.00 до 16.00 и во время ночного сна.

В день выписки из стационара пациенту на руки выдается выписка из истории болезни, заполненный листок временной нетрудоспособности, иные медицинские документы (при необходимости).

2. После часа отхода ко сну все пациенты должны быть в кровати, хождение или сидение в палатах категорически воспрещается.
3. Гигиеническая обработка пациентов осуществляется не реже 1 раза в 7 дней с отметкой в медицинской карте стационарного больного. Гигиенический уход за тяжелобольными проводится утром, а также после приема пищи и по необходимости.
4. Пациенты обязаны соблюдать режим в отделении, после завтрака и до обеда они находятся в палате, так как в это время проводится обход врача, выполнение назначений. Во время тихого часа пациенты находятся в постели. Нельзя громко вслух разговаривать, ходить из палаты в палату, включать телевизор, радиоприемник.
5. Категорически запрещается самовольный уход из отделения. При необходимости ухода из отделения пациент должен получить согласие лечащего врача или дежурного врача.
6. Прогулки разрешаются лечащим врачом с учетом состояния здоровья пациента, и проводятся только на территории Учреждения, по согласованию с персоналом отделения.
7. Посетителям и пациентам не разрешается приносить запрещенные и скоропортящиеся продукты, алкогольные напитки, наркотические, психотропные и токсические вещества. Категорически запрещено распитие спиртных напитков и прием наркотиков находящимся на стационарном лечении пациентам.

8. За нарушение режима пациентов выписывают из стационара с соответствующей пометкой в выписке и листке нетрудоспособности.

9. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности (хранения), хранящихся без целлофановых пакетов (в холодильнике), а также имеющие признаки порчи, они изымаются в пищевые отходы.

## Порядок посещения отделений БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

1. Посетители пропускаются к пациентам ежедневно, при наличии сменной обуви (бахил) с 17.00 до 19.00, в воскресенье и праздничные дни с 11.00 до 13.00 и с 16.00 до 19.00. В некоторых случаях, по распоряжению заведующего отделением, посещения больных разрешаются в другие часы. Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине пациентов извещают.

Посещение пациентов в отделении разрешено без верхней одежды, в сменной обуви (бахилах).

Посетители не должны садиться на кровать к пациенту, громко разговаривать.

Пребывание в палате у пациента одновременно разрешается не более двух посетителей.

2. Порядок поведения пациентов и посетителей в Учреждении запрещает:

2.1. курить;

2.2. распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

2.3. играть в азартные игры;

2.4. самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;

2.5. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных кроватей в палатах;

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

2.7. самовольно пользоваться служебными телефонами;

2.8. выбрасывать мусор в непредназначенные для этого места;

2.9. сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;

2.10. покидать отделение, территорию Учреждения;

3. Перечень продуктов, запрещенных для передачи пациентам в стационаре:

— яйца сырые, вареные;

— консервы мясные, рыбные, овощные домашнего и промышленного производства;

— колбасные изделия, мясные и рыбные продукты, в том числе в нарезке;

— морепродукты;

— грибы; винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);

- кондитерские изделия с кремом;
- паштеты, студни, зельцы, заливные блюда (мясные и рыбные);
- изделия с мясным фаршем, блинчики, пирожки с мясом;
- молоко и кисломолочные продукты;
- окрошка, квас; приправы, пряности, соусы (майонез, кетчуп и т.д.);

4. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка пациента могут выписать досрочно с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

#### **Нарушением является:**

1. курение в зданиях, помещениях, а также на территории Учреждения;
2. употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;
3. грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;
4. нарушение пациентом распорядка, утвержденного в Учреждении;
5. не соблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
6. прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
7. самовольный уход пациента из отделения или территории Учреждения.

#### **Порядок посещения пациента в палате интенсивной терапии**

1. Для посещения в палате интенсивной терапии (далее ПИТ) посетителю необходимо обратиться к лечащему врачу или заведующему отделением.
2. Если у посетителя имеются какие-либо признаки острых инфекционных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), заходить в отделение **запрещается**; посетителю необходимо сообщить медицинскому персоналу о наличии признаков заболевания для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для пациента.
3. Перед посещением ПИТ посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.
4. В палате ПИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в отделение реанимации и интенсивной терапии не допускаются.
5. В ПИТ следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с пациентом тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ПИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.
6. Посетителю следует покинуть ПИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций, проведения сердечно-легочной реанимации.
7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ПИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).
8. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в ПИТ не допускаются.



Порядок разрешения конфликтных ситуаций между БУЗ ВО  
«Кирилловская ЦРБ» и пациентом

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителям главного врача, главному врачу .
  3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» в письменном виде.
  4. При личном приеме гражданин предъявляет паспорт. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан, который находится у секретаря директора и главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ».
- 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 регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.
  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.
  7. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

## Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов

### Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

#### Статья 22. Информация о состоянии здоровья

1. Каждый имеет право получить 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. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

(в ред. Федерального закона от 25.11.2013 N 317-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

(часть 5 в ред. Федерального закона от 29.07.2017 N 242-ФЗ)