**Глава 1. Общие положения.**

Правила внутреннего распорядка для пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Волгоградский областной клинический перинатальный центр №1», г.Волжский им.Л.И.Ушаковой (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и консультативно-диагностическое отделение (далее — КДО), госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в медицинской организации, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяет свое действие на всех пациентов, находящихся в медицинской организации, а также обращающихся за медицинской помощью.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.

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

**Глава 2. Порядок обращения пациента.**

**В учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.**

В случае самостоятельного обращения граждан либо доставки их в медицинскую организацию по экстренным показаниям дежурным врачом проводится осмотр пациента и решается вопрос о госпитализации.

При возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства, физическим лицам, незастрахованным на территории Российской Федерации (иностранным гражданам) оказывается экстренная медицинская помощь в амбулаторных условиях и экстренная медицинская помощь в стационарных условиях в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни.

**Глава 3. Порядок принятия пациента на медицинское обслуживание в консультативно-диагностическое отделение и порядок организации приема пациентов.**

При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру консультативно-диагностического отделения, которое является структурными подразделением медицинской организации, обеспечивающим регистрацию пациентов на приём к врачу.

В регистратуре КДО, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

* СНИЛС;
* Пол;
* Фамилия Имя Отчество;
* Дата рождения;
* Гражданство;
* Образование;
* Социальный статус;
* Место работы/ учебы, должность;
* Семейное положение;
* Документ удостоверяющий личность;
* Место рождения;
* Адрес регистрации (места жительства);
* Полис ОМС;

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача- специалиста медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из КДО без согласования с заведующей

Приём пациентов врачами-специалистами КДО проводится согласно графику. Врач может прервать приём для оказания неотложной помощи пациенту.

**При обращении за медицинской помощью в КДО пациент обязан:**

* соблюдать режим работы КДО,
* требования пожарной безопасности,
* санитарно-противоэпидемический режим;

**При посещении диагностических кабинетов:**

* пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
* выполнять рекомендации врача;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
* оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо - к другим пациентам;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом в регистратуру или персоналу КДО.

**В помещениях КДО запрещается:**

* находиться в верхней одежде;
* громко разговаривать, шуметь;
* пользоваться сотовым телефоном на приеме;
* курить в здании и на территории учреждения;
* распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
* появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

**3.5 Режим работы КДО:**

Понедельник - пятница:

* регистратура с 8-00 до 15-48
* врачебный прием с 9.00 до 15-00

**Выходные: суббота, воскресенье.**

**3.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется:**

* непосредственно в регистратуре;
* по телефону регистратуры 8(8443)31-48-92, 8(937)708-13-19;

**Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:**

* документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении);
* страхового медицинского полиса;
* страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС);
* копии всех перечисленных выше документов.

Информацию о времени приема врачей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, на интернет сайте учреждения www.vokpc1.ru. и по телефону 8(8443)31-72-32

**При амбулаторном обследовании пациент обязан:**

* являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
* информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явится на прием в указанное время.

Консультативно-диагностическое отделение принимает пациентов по направлениям врача или самостоятельно на платной основе.

**Глава 4. Порядок госпитализации и выписки пациента.**

**Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении осуществляется врачом после предварительного обследования.**

Госпитализация в медицинскую организацию осуществляется в следующих формах:

* по направлению на плановую госпитализацию;
* по экстренным показаниям по направлению врачей и фельдшеров СМП;
* в порядке перевода;
* возможно самостоятельное обращение пациентов.
* Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования.

**При госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:**

* Направление на плановую госпитализацию
* Паспорт
* Копия паспорта
* Страховой медицинский полис
* Копия страхового медицинского полиса
* СНИЛС
* Копия СНИЛС
* Обменную карту

**Прием пациентов в медицинскую организацию производится:**

* экстренных пациентов — круглосуточно;
* плановых : — с 9.00. до 15.00, кроме субботы, воскресенья.

В случае госпитализации пациента врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

При госпитализации оформляется история родов.

Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал медицинской организац

При госпитализации пациента дежурный персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной акушерке.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов медицинской организации под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в медицинской организации и на ее территории.

В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает при необходимости необходимую медицинскую помощь и в «Журнале учета приема больных и отказов в госпитализации» делает запись о состоянии пациента, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

Выписка производится ежедневно лечащим врачом. **Выписка из учреждения разрешается:**

* при улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
* при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;
* по письменному требованию пациента, либо другого законного представителя, если выписка не угрожает жизни и здоровью пациента и не опасна для окружающих.

История родов после выписки пациента оформляется и сдается на хранение в архив медицинской организации.

При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться в организационно-методический отдел. При обращении пациент подает заявку в письменном виде и по истечении семи календарных дней с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.

В случае доставки в медицинскую организацию пациентов (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы.

**Глава 5. Права и обязанности пациента.**

В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Согласно ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

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

* уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационаре;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* 5.1.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему ненадлежащей медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* также пациент имеет право на получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые на платной основе в медицинской организации;
* в случае нарушения прав пациент может обратиться с жалобой к заведующему отделением, к руководителю учреждения, в вышестоящие органы, либо в суд.

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
* строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача;
* в случаях крайней необходимости покинуть отделение или учреждение (для оформления документов, решения вопросов регистрации и т.п.) в письменной форме согласовывать время и продолжительность отсутствия с
* лечащим врачом или заведующим отделением, поставить в известность дежурную акушерку;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
* предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* исполнять требования пожарной безопасности при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов;
* соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
* при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ.
* соблюдать правила запрета курения в медицинской организации.

**Глава 6. Правила поведения пациентов в медицинской организации.**

В стационарных отделениях медицинской организации устанавливается распорядок дня.

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

В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов. Запрещается размещение и хранение пищевых продуктов, на столах и тумбочках.

**Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.**

В медицинской организации запрещается:

* курение в помещениях, а также на территории медицинской организации 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, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
* играть в азартные игры;
* нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
* проносить и хранить в палатах верхнюю одежду и обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
* громко разговаривать, шуметь;
* на территории медицинской организации применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
* пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
* выбрасывать мусор, пищевые отходы в не предназначенные для этого места;
* 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 без разрешения лечащего врача или дежурного врача .

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

Нарушением считается:

* курение в помещениях, а также на территории медицинской организации;
* 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;
* несоблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
* прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
* самовольный уход пациента до завершения лечения;
* лечение в другой медицинской организации без ведома и разрешения лечащего врача.
* неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру.
* Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

Перечень продуктов и вещей, разрешенных для передачи пациентам:

|  |  |
| --- | --- |
| **Продукты** | **Количество** |
| Яйца вареные | 5 шт. |
| Сыр не острый | 150-200 г |
| Кефир | 0,5 л |
| Молоко пастеризованное (в бутылках или пакетах) | 0,5 л |
| Масло сливочное | 100 г |
| Сливки | 100 г |
| Сахар | 200 г |
| Конфеты, зефир, пастила, мармелад | 200—300 г |
| Печенье | 200—300 г |
| Варенье | 0,5 кг |
| Фрукты | до 1 кг |
| Овощи свежие | 0,5 кг |
| Соки (фруктовые, овощные) | 0,5 л |
| Минеральная вода | 0,5 л |

Предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, влажные салфетки, подгузники, фабричные прокладки).

Перечень продуктов и вещей, запрещенных для передачи пациентам:

— кур, цыплят (отварных);  
— паштетов, студней, заливных (мясных, рыбных);  
— пельменей, блинчиков, беляшей с мясом;  
— заправленных винегретов, салатов (овощных, рыбных, мясных);  
— кондитерских изделий с заварным кремом и кремом из сливок;  
— бутербродов с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.;  
— простокваши (самоквасов);  
— сырых яиц;  
— продуктов домашнего консервирования.

Острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки. Электронагревательные приборы, кипятильники, телевизоры, ноутбуки.

**Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.**

При лечении (обследовании) в условиях медицинской организации пациент обязан:

* соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
* соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
* своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые медицинская организация ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

Правила посещения пациентов в ГБУЗ «Волгоградский областной клинический перинатальный центр №1», г.Волжский

Посещение пациентов родственниками осуществляется в холле с 09.00 до 13.30 и с 14.00 до18.45

Посещение пациентов в другие часы запрещено.

Пропуск посетителей в палаты повышенной комфортности (платные палаты) осуществляется строго по пропускам 11.00 до 13.00 и с 17.00 до 19.00.

В учреждении может быть введено дополнительное ограничение посещений в связи с сезонными вспышками инфекционных заболеваний.

Передачи для пациентов (беременные, родильницы) принимают в столе справок. Передачи передаются в полиэтиленовых пакетах с указанием ФИО пациента, наименования отделения, номера палаты, списка передаваемых вещей (в соответствии с Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»).

Ответственность.

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

**Глава 7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом.**

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

7.1 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинской организации согласно графику приема граждан или обратиться к администрации медицинской организации в письменном виде.

7.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнал личного приема граждан». 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 граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.4 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.

7.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

7.7 Письменное обращение, поступившее администрации медицинской организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**Глава 8 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов.**

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

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

8.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

**Глава 9 Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

9.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

9.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 № 21286)

**Глава 10 Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

10.1 Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Правилами предоставления платных медицинских услуг, утвержденными приказом главного врача № 74 от30.04.2014г., а так же законодательством Российской Федерации.

10.2 Стоимость платных медицинских услуг определяется прейскурантом стоимости платной медицинской услуги с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

10.3 Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению медицинской организацией, а также Правила предоставления платных медицинских услуг населению размещены:

— на информационных стендах медицинской организации.,

— на сайте учреждения в сети Интернет: www.vokpc1.ru

10.4 Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с выдачей пациенту квитанции об оплате.

10.5 Оплата любых услуг без предоставления квитанции об оплате категорически запрещена.

10.6 Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы обязательного медицинского страхования.

**Глава 11 Время работы учреждения и ее должностных лиц.**

11.1 Режим работы ГБУЗ «Волгоградский областной клинический перинатальный центр №1», г.Волжский:

— акушерский и неонатальный стационары - круглосуточно

— консультативно-диагностическое отделение:

понедельник — пятница:

регистратура с 8-00 до 15-48

врачебный прием с 9.00 до 15-00

Суббота, Воскресенье — Выходной

- Административно-Хозяйственное подразделение:

Понедельник-Пятница - с 8.00 до 16.30 Суббота, воскресенье – Выходной

11.2 Соблюдение распорядка дня, установленного в конкретном отделении стационара, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

**11.3 По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться:**

* **Бухтин Александр Анатольевич — главный врач ГБУЗ «Волгоградский областной клинический перинатальный центр №1,"г.Волжский;**
* **Попова Елена Борисовна - заместитель главного врача по медицинской части;**
* **Панина Людмила Львовна - заместитель главного врача по педиатрической помощи;**
* **Савин Николай Анатольевич - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе;**

**Часы приема граждан по личным вопросам:**

* первый понедельник месяца с 14:00 до 16:00,
* в остальные дни с 9.00 до 11.00

Телефон / факс: 8 (8443) 31-72-32

Email: [vokrd@mail.ru](mailto:vokrd@mail.ru)