**Правила внутреннего распорядка для пациентов НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»**

Настоящие правила составлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации»; Федеральным законом от 23.02.2013  № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий табака».

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД» (далее по тексту – Учреждение) являются организационно-правовым документом, определяющим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента за амбулаторно-поликлинической и стационарной помощью, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяют 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 директора.

1.3.   Настоящие Правила обязательны для  пациентов, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4.   Правила внутреннего распорядка Учреждения включают:

1.4.1. порядок  приема пациентов в НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»;

1.4.2. права и обязанности пациента;

1.4.3. правила поведения пациентов в стационаре;

1.4.4. порядок посещения отделения анестезиологии — реанимации с палатой интенсивной терапии;

1.4.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;

1.4.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.4.7. время работы Учреждения и его должностных лиц;

1. **Порядок приема пациентов в НУЗ «НКЦ ОАО «РЖД»**

2.1.   Для получения первичной специализированной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения. Амбулаторно-поликлинические услуги могут быть оказаны по следующим адресам: г. Москва, Волоколамское шоссе, д. 84; г. Москва, ул. Часовая, д.20.

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

2.3.   Приём пациентов врачами-специалистами  проводится согласно расписанию.

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

Режим работы регистратуры: **понедельник – пятница с 08.00 до 20.00**.

Запись на прием к врачам-специалистам осуществляется по телефонам Контакт-центра:**8 (495) 925-02-18;  8 (495) 925-02-02; 8-800-234-34-34**.

2.4.   Информацию о времени приема врачами-специалистами, приеме населения директором, главным врачом пациент может получить с помощью информационных стендов, расположенных во всех отделениях Учреждения и/или на официальном сайте Учреждения:      www.ckb-rzd.ru.

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

1. **Права и обязанности пациента**

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

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

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

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

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

3.1.5. 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;

3.1.6. 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;

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

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

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

3.1.10. 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.

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

3.2.1. пользование телефоном;

3.2.2. прием посетителей.

3.3.   Пациент обязан:

3.3.1. точно соблюдать установленный  внутрибольничный режим;

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

3.3.3. 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.);

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

3.3.5. точно выполнять назначения лечащего врача;

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

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

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

3.3.9. в день выписки освободить место в палате до 12-00.

3.4.   В целях соблюдения личной безопасности пациентам предлагается:

3.4.1. не приглашать в Учреждение случайных знакомых;

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

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

3.5.   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.

1. **Правила поведения пациентов в стационаре**

**4.1. Распорядок дня:**

06.00 — 08.00       Выполнение утренних врачебных назначений и

                            подготовка  к исследованиям,  измерение температуры

08.00 — 08.30       Утренний туалет

09.00 — 10.00       Завтрак

10.00 — 10.30       Врачебный обход

11.00 — 13.00       Выполнение врачебных назначений, обследования и

                            процедуры

13.00 — 14.30       Обед

14.00 — 16.00       Тихий час

16.00 — 16.30       Полдник

17.00 — 19.00       Посещение пациентов

18.00 — 19.00       Ужин

19.00 — 21.00       Выполнение врачебных назначений, подготовка к

исследованиям, измерение температуры тела

21.00 — 22.00       Вечерний туалет

22.00 — 06.00       Сон

В день выписки из стационара пациенту на руки выдается выписка из истории болезни, заполненный листок временной нетрудоспособности, иные медицинские документы (при необходимости). Выписка пациентов осуществляется до 12-00, к указанному времени необходимо освободить место в занимаемой палате.

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

4.3.   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.

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.

Категорически запрещается самовольный уход из отделения. При необходимости ухода из отделения пациент должен получить согласие лечащего врача или дежурного врача.

Прогулки разрешаются лечащим врачом с учетом состояния здоровья пациента, и проводятся только на территории Учреждения, по согласованию с персоналом отделения.

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.

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

В отделениях вывешены списки разрешенных для передачи продуктов. 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.

4.4. 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 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.

4.5.   Порядок поведения пациентов и посетителей в Учреждении запрещает:

4.5.1. курить;

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

4.5.3. играть в азартные игры;

4.5.4. самостоятельное ремонтировать оборудование, мебель;

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

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

4.5.8.          самовольно пользоваться служебными телефонами;

4.5.9. выбрасывать мусор в непредназначенные для этого места;

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

4.5.11. покидать отделение, территорию Учреждения;

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.);

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.
8. **Порядок посещения отделения анестезиологии — реанимации с палатой интенсивной терапии**

5.1.   Для посещения в отделении анестезиологии — реанимации с палатой интенсивной терапии (далее Реанимации) посетителю необходимо обратится к лечащему врачу или заведующему отделением.

5.2. 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.

5.3.   Перед посещением Реанимации посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

5.4.   В палате Реанимации могут находится одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в отделение реанимации и интенсивной терапии не допускаются.

5.6.   В Реанимации 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 Реанимации, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

5.7.   Посетителю следует покинуть Реанимацию в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций, проведения сердечно-легочной реанимации.

5.8.   Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в Реанимацию только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

5.9. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в Реанимацию не допускаются.

1. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом**

6.1.   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».

6.2.   В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителям главного врача, главному врачу, директору 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 паспорт. Содержание устного обращения заноситься в Журнал регистрации обращений граждан, который находиться у секретаря директора и главного врача Учреждения. 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.

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

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

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

1. **Время работы учреждения и часы приема должностных лиц**

8.1.   Режим работы стационара круглосуточный.

8.2.   Режим работы консультативно-диагностического центра и отделения профилактики и восстановительного лечения с 08.00 до 20.00 понедельник-пятница; суббота с 09.00 до 15.00 воскресенье — выходной.

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

— заведующим отделениями с понедельника по пятницу, с 14.00 до 15.00;

— главному врачу, среда с 15.30 до 16.30;

— директору, среда с 15.00 до 16.00.