

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ
"ВОРОНЕЖСКАЯ ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА № 11"
Ленинский проспект, 134, г. Воронеж, Воронежская область, Россия
тел. 223-99-70, факс 226-42-33, ИНН/КПП 3661011399/366101001

П Р И К А З

09.01.2019

Воронеж

№ 6

О Правилах внутреннего распорядка БУЗ ВО «ВГКБ № 11»

С целью повышения качества оказания медицинских услуг в БУЗ ВО «ВГКБ № 11»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Правила Внутреннего распорядка БУЗ ВО «ВГКБ № 11» на 2019 год (Приложение).
2. Зам. главного врача БУЗ ВО «ВГКБ № 11» по обслуживанию взрослого населения Слюсареву Е.А., по медицинской части Воронову В.А., по обслуживанию детского населения Щербаковой С.В., по лечебной работе Булавинову Е.А., зав. женской консультацией Адамовой Н.А., зав. диагностическим отделением Холодович С.Б., зав. Центром здоровья Фёдоровой О.П.:
 - 2.1. Обеспечить в своих подразделениях выполнение Правил Внутреннего распорядка БУЗ ВО «ВГКБ № 11».
 - 2.2. Разместить Правила Внутреннего распорядка БУЗ ВО «ВГКБ № 11» на информационных стендах у регистратур (в холлах) для всеобщего ознакомления.
3. Ведущему инженеру отдела ИВТ Завьяловой Л.И. разместить настоящие Правила на официальном сайте БУЗ ВО «ВГКБ № 11».
4. Приказ довести до сведения исполнителей.
5. Контроль, за исполнением настоящего приказа возложить на зам. главного врача БУЗ ВО «ВГКБ № 11» по медицинской части Воронова В.А.

Главный врач БУЗ ВО "ВГКБ № 11"



Ю.П. Ерохин

Приложение
"УТВЕРЖДАЮ"
Главный врач БУЗ ВО «ВГКБ № 11»
Ю.П. Ерохин

"__" ____ 2019 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг,
обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих
Правил поведения в БУЗ ВО «ВГКБ №11»

(далее мед. учреждение)

Правила поведения пациентов в БУЗ ВО «ВГКБ № 11»

Настоящие Правила поведения пациентов в БУЗ ВО «ВГКБ № 11»
(далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ,
Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября
2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской
Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1
«О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей БУЗ ВО «ВГКБ № 11» (далее мед. учреждения), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими мед. учреждения, а также работников мед. учреждения.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, на официальном сайте БУЗ ВО «ВГКБ № 11».

Основные понятия

1. БУЗ ВО «ВГКБ № 11» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности Лицензия № ЛО-36-01-003543 от 09.11.2018г. на медицинскую деятельность, выданной Департаментом здравоохранения Воронежской области.
2. Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
3. Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые мед. учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

6. Посетителем мед. учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении мед. учреждения, для которого данное мед. учреждение не является местом работы.
7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях мед. учреждения только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).
8. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в мед. учреждении. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

Права и обязанности пациента

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать мед. учреждение в соответствии с установленным графиком её работы;
- при посещении мед. учреждения надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности мед. учреждения, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в мед. учреждении;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам мед. учреждения;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников мед. учреждения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам мед. учреждения;
- бережно относиться к имуществу мед. учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях мед. учреждения.

Пациентам и посетителям

в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников мед. учреждения, пациентов и посетителей,

запрещается:

- проносить в Поликлинику 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях мед. учреждения без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях мед. учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений мед. учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях мед. учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото, видеосъемку на территории мед. учреждения и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях мед. учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях мед. учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях мед. учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта у входов в мед. учреждение;
- запрещается доступ в помещения мед. учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены, и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

Взаимодействие пациента и лечащего врача

- лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- во время приема врач не допускает резких замечаний в адрес пациента, прием осуществляется в вежливой и доброжелательной атмосфере;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости, для уточнения диагноза, или определения плана лечения, приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством мед. учреждения может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- врачи мед. учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 30 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 30 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры;
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Первичный и повторный приемы врача-специалиста

- под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту мед. учреждения и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
- под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.
- если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;

Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил мед. учреждения, сотрудники мед. учреждения вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам мед. учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в мед. учреждении, неисполнение законных требований работников мед. учреждения, причинение морального вреда работникам мед. учреждения, причинение вреда деловой репутации мед. учреждению, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Главный врач БУЗ ВО "ВГКБ № 11"

Ю.П. Ерохин

ПОРЯДОК
ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ В ПАЛАТЕ РЕАНИМАЦИИ
И ИНТЕНСИВНОЙ ТЕРАПИИ

Посещения родственниками пациентов палаты реанимации и интенсивной терапии разрешается по согласованию с заведующим отделением с 11-00 до 14-00 час.

1. Перед посещением палаты посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
2. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
3. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.
4. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
5. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ПИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

**О ПРАВИЛАХ
ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ В ПАЛАТЕ РЕАНИМАЦИИ
И ИНТЕНСИВНОЙ ТЕРАПИИ**

Посещения родственниками пациентов палаты реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.
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 палате.
3. Перед посещением палаты посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.
4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в палату не допускаются.
5. Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.
6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.
7. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.
8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.
9. Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.
10. В соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

ПАМЯТКА
для посетителей, перед посещением своего родственника
в палате реанимации и интенсивной терапии (ПИТ)

Уважаемый посетитель!

Ваш родственник находится в нашей палате в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям палаты интенсивной терапии, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в палате.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому, если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), не заходите в ПИТ - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в палате. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.
2. Перед посещением ПИТ надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.
3. В ПИТ не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.
4. В палате ПИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в ПИТ не допускаются.
5. В палате следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим палаты, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ПИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.
6. Вам следует покинуть ПИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.
7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ПИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть) отец мать сын дочь муж жена иное _____