

«Согласовано»

«Утверждаю»

Председатель профкома

Главный врач


В.А. Музгаева


С.Ю. Гаршина

«23» 10 2017 г.

2017 г.



ПРАВИЛА

ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ГБУЗ СО «Тольяттинская городская детская больница №1»

Глава 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок выполнения профессиональной деятельности сотрудниками учреждения здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а так же права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ СО «Тольяттинская городская детская больница №1» и распространяются на все ее структурные подразделения.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими лечебно-профилактического учреждения. Соблюдение настоящих правил является обязательным.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- *медицинская помощь* - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- *медицинская услуга* - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- *медицинское вмешательство* - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

- *пациент* - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- *медицинский работник* - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;
- *лечащий врач* - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- *качество медицинской помощи* - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;
- *посетитель* - любое физическое лицо, временно находящееся в здании, помещении или на территории учреждения здравоохранения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого детская больница не является местом работы.

1.4. Медицинская помощь пациентам оказывается в следующих формах:

- *экстренная* - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- *неотложная* - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;
- *плановая* - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.5. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации, Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, иными нормативно-правовыми актами.

1.6. Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СО «Тольяттинская городская детская больница №1» и его структурные подразделения, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.7. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «Тольяттинская городская детская больница №1» для пациентов и посетителей должны быть вывешены в учреждении здравоохранения на видном месте и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки. Больные, находящиеся на лечении в стационарных условиях должны быть ознакомлены с требованиями настоящих Правил медицинскими сестрами палатными под роспись (остальные получатели медицинских услуг устно).

Глава 2. Правила поведения пациентов в стационаре

2.1. При стационарном лечении больной может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью (если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму), принимать посетителей в установленное администрацией время посещения, за исключением периода карантина.

2.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

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

2.4. В помещениях стационарных отделений **запрещается:**

2.4.1. Хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки.

2.4.2. Хранить в палате опасные и запрещенные к обороту предметы.

2.4.3. Использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы.

2.4.4. Использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

2.4.5. Включать освещение, аудио, видеоаппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха.

2.4.6. Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

2.4.7. Иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду.

2.4.8. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

2.4.9. Совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача.

2.4.10. Курение табачных изделий.

2.4.11. Открывать окна, при нахождении других пациентов в палате, снимать москитные сетки.

2.4.12. Выбрасывать из окон использованную пластиковую посуду, испорченные продукты, иные твердые предметы.

2.5. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов доводятся до пациентов (их представителей) медицинским персоналом отделений.

2.6. Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.

2.7. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент **обязан:**

2.7.1. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.7.2. Соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом.

2.7.3. Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

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

2.9. **Ответственность:**

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

2.9.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

2.9.3. За вред причиненный н/летним пациентом имуществу учреждения, материальную ответственность в соответствии с гражданским и семейным законодательством РФ несут непосредственно родители, или законные представители несовершеннолетнего.

2.9.3. Нарушением, в том числе, **считается:**

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- самостоятельный прием лекарственных препаратов (без медицинского назначения);
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК (врачебную комиссию);
- несоблюдение запретов указанных в подпунктах 2.4. главы 2; 4.17 Главы 4 настоящих Правил.

Глава 3. Права пациента

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

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

3.1.3. Выбор врача, с учетом его согласия, а также выбор медицинской организации.

3.1.4. Получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи.

3.1.5. Получение медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи на текущий период времени.

3.1.6. Предоставление ему платных медицинских услуг в соответствии Порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг, действующими в Тольяттинской городской детской больнице №1.

3.1.7. Проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление.

3.1.8. Оказание медицинских услуг специалистами различных структурных подразделений в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил.

3.1.9. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.10. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.1.11. Отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.13. Обращение с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности детской больницы и ее сотрудников, к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу, в Министерство здравоохранения Самарской области и РФ, в органы прокуратуры или в суд.

3.1.14. Гарантии сохранения своих персональных данных и защиту сведений составляющих врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных законодательством к ее раскрытию).

3.1.15. Получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения,

а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.1.16. Получение лечебного питания, в случае его нахождения на лечении в стационарных условиях;

3.1.17. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи;

3.1.18. Допуск к нему адвоката, иного законного представителя, а также священнослужителя.

Глава 4. Обязанности пациента

При посещении ГБУЗ СО «Тольяттинская городская детская больница №1» Пациент обязан:

4.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью. При обращении в стационар иметь при себе полис обязательного медицинского страхования, паспорт (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении);

4.3. Проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.

4.4. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в детской больнице.

4.5. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.6. Являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и диспансерные осмотры в установленное время.

4.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказания медицинской помощи.

4.8. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания и рекомендации лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.9. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

4.10. Соблюдать режим работы учреждения здравоохранения, настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ГБУЗ СО «Тольяттинская

городская детская больница №1». Не допускать фактов нахождения на приеме у врача в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения;

4.11. Бережно относиться к имуществу детской больницы, соблюдать чистоту и тишину в ее помещениях.

4.12. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: при посещении больных родственниками (знакомыми иными посетителями) верхнюю одежду оставлять в гардеробе (при его наличии в отделении), в помещениях отделения использовать бахилы или сменную обувь.

4.13. При обнаружении источников пожара, иных источников угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.14. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

4.15. В случаях предусмотренных законодательством Российской Федерации пациент обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями представляющими опасность для окружающих обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

4.16. Пациенты (родители маленьких детей) должны:

- строго соблюдать распорядок дня, который принят в отделении;
- быть вежливым с обслуживающим персоналом;
- по интересующим медицинским вопросам обращаться к своему лечащему врачу или палатной медицинской сестре;
- сообщить своим родным, что посещения и передача продуктов питания иных предметов первой необходимости осуществляется строго в установленное администрацией детской больницы время;
- соблюдать режим отделения, находиться в палате во время проведения врачебного обхода и выполнения врачебных назначений, во время отдыха соблюдать тишину;
- соблюдать чистоту в палате, в прикроватных тумбочках;
- соблюдать правила личной гигиены и условия лечебно-охранительного режима;
- бережно обращаться с имуществом отделения и детской больницы.

4.17. На территории детской больницы пациенту и посетителю запрещается:

- находиться в нетрезвом состоянии, приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества;
- курить табачные изделия на всей территории принадлежащей учреждению здравоохранения;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- проносить на территорию учреждения здравоохранения огнестрельное, газовое, холодное оружие, либо ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества или иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- преграждать, либо препятствовать каким-либо способом проезду по территории детской больницы санитарного, аварийного или служебного транспорта, в том

числе путем оставления в проездах личного автотранспорта (автомашин, мотоциклов, велосипедов и т. д.);

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к сотрудникам и медперсоналу детской больницы, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- выполнять на территории принадлежащей учреждению здравоохранения функции торговых агентов, распространителей продукции, устроителей рекламных коммерческих акций;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления рекламного характера без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- проносить либо перемещать на территорию крупногабаритные предметы;
- использовать имущество учреждения здравоохранения не по назначению и выносить его за пределы больницы;
- находиться на территории детской больницы с домашними или дикими животными (собаками, кошками либо другими объектами животного мира);
- осуществлять сбор ягод, плодов, соцветий, срывать цветы, портить газоны, либо иным способом уничтожать произрастающие на территории детской больницы объекты растительного мира;
- находиться в служебных помещениях детской больницы без разрешения медперсонала;
- потреблять пищу в необорудованных для этого местах (в коридорах, на лестничных маршах и других непригодных для этого помещениях);
- выбрасывать испорченные продукты, иные предметы через окна помещений;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов либо из информационных папок;
- находиться в помещениях лечебных отделений в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях детской больницы;
- пользоваться служебным телефоном, без разрешения медперсонала;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

4.18. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

4.19. Законными представителями лица в возрасте до 18 лет являются родители или лица представляющие в силу закона его интересы. Они несут вместо него ответственность за нарушение последним своих обязанностей, в т.ч. материальную, во время пребывания на лечении в детской больнице.

4.20. В случае нарушения больничного режима (самовольный уход из отделения, употребление алкогольных напитков либо наркотических средств, курение табачных изделий в помещениях либо на территории детской больницы, несоблюдение иных

предписаний установленных Правилами внутреннего распорядка и др.) в листке нетрудоспособности при выписке пациента делается отметка о нарушении режима и сообщается о данном факте по месту работы (службы) пациента, органы опеки и попечительства, КДН.

Глава 5. Условия и время посещения пациентов (больных) в детской больнице

5.1. Посещение больных допускается в отведенные для этого часы, посетителями имеющими пропуск (пропуск может быть круглосуточного пребывания, дневного пребывания, вечернего пребывания);

5.2. Для ухода за тяжелобольными пациентами родственники допускаются с разрешения заведующего отделением;

5.3. В отделение реанимации и интенсивной терапии родственники в целях ухода за пациентом не допускаются. Передачи продуктов питания и предметов первой необходимости принимаются в порядке и сроки установленные п. 5.8, через медперсонал приемного отделения;

5.4. Передачи продуктов питания и предметов первой необходимости принимаются в порядке и сроки установленные п. 5.8, через медперсонал приемного отделения;

5.5. Информацию о состоянии здоровья несовершеннолетнего пациента его родители (иные законные представители) могут получить в беседе с лечащим врачом, в специально отведенном для этого месте и в установленное время – **в рабочие дни ежедневно с 14.00 до 15.00 часов**, либо, в указанные часы, по телефону;

5.6. Посещение больных в отделениях детской больницы (кроме отделений реанимации и интенсивной терапии) разрешено **ежедневно**:

- **с 11.00 до 12.00 часов;**
- **с 17.00 до 19.00 часов** (тихий час с 14.00 до 17.00 часов).

Отведенным местом для посещения определен холл первого этажа главного корпуса детской больницы или в холле отделения. В целях обеспечения благоприятных условий для пребывания на период лечения в педиатрическом отделении детей, в том числе детей-инвалидов допускается возможность совместного нахождения с ребенком одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю. При этом, одновременно у ребенка в палате может находиться только один человек (лицо, осуществляющее уход за ребенком, либо посетитель). Одновременное нахождение в палате более одного человека допускается в исключительных случаях с разрешения (ведома) лечащего врача (либо заведующего отделением).

При объявлении в детской больнице карантина посещения больных запрещены.

5.7. Лица, осуществляющие уход за больными (за детьми) и посетители обязаны строго соблюдать правила внутреннего распорядка детской больницы, существующие санитарные нормы и выполнять требования медицинского персонала;

5.8. Передачи пациентам находящимся на лечении принимаются в строго отведенное время (с 11.00 до 12.00 часов и с 17.00 до 19.00 часов) и только разрешенных продуктов

питания. Продукты принимаются в целлофановых пакетах, в объеме не превышающем суточного запаса, которые хранятся в холодильнике или специально отведенных для этого местах.

Глава 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением здравоохранения

6.1. К наиболее типичным конфликтным ситуациям относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невьполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения стандартов медицинской помощи, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

6.3. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и ведомственных нормативных актов.

6.4. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию детской больницы согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде с жалобой (заявлением), либо разместить свое обращение (жалобу, заявление) на сайте ГБУЗ СО «ТГДБ №1». Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией детской больницы.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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.

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

6.7. 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.

питания. Продукты принимаются в целлофановых пакетах, в объеме не превышающем суточного запаса, которые хранятся в холодильнике или специально отведенных для этого местах.

Глава 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением здравоохранения

6.1. К наиболее типичным конфликтным ситуациям относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения стандартов медицинской помощи, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

6.3. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ и ведомственных нормативных актов.

6.4. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию детской больницы согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде с жалобой (заявлением), либо разместить свое обращение (жалобу, заявление) на сайте ГБУЗ СО «ТГДБ №1». Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией детской больницы.

6.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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.

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

6.7. 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.

6.8. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

6.11. Ответ на обращение поступившее в детскую больницу направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

6.12. **В спорных случаях** пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Глава 7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

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

7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

7.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляющая врачебную тайну может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

Глава 8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы.

8.3. Полученные пациентом листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности выданные в детской больнице, должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листов нетрудоспособности и справок.

8.4. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья (ст. 22 Федерального закона № 323-ФЗ). Он может лично знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Аудио (видео) запись врачебного приема является одним из способов получения информации пациентом. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» может осуществляться пациентом только при согласии врача.

Глава 9. Соблюдение пациентами лечебно-охранительного режима

9.1. Под лечебно-охранительным режимом подразумевается комплекс организационных мероприятий в лечебно-профилактическом учреждении, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению.

9.2. При соблюдении пациентом правильного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

9.3. Пациентам, проходящим курс стационарного лечения следует придерживаться Правил лечебно-охранительного режима, а именно:

9.3.1. Отказаться на время лечения от курения табака, приема алкоголя и других вредных привычек.

9.3.2. Придерживаться установленного в детской больнице распорядка дня.

9.3.3. Придерживаться назначенного врачом режима (постельный, палатный, общий).

9.3.4. Выполнять рекомендации лечащего врача.

9.3.5. Соблюдать назначенную врачом диету.

9.3.6. Отдыхать в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером.

9.3.7. В период тихого часа и после 22.00 часов соблюдать тишину и в случае крайней необходимости пользоваться индивидуальными светильниками.

Глава 10. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка

10.1. Пациент несёт ответственность на нарушения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. Пациент- (родители, законные представители в случае если н/летний пациент), посетитель детской больницы несут материальную ответственность за порчу мебели, инвентаря и оборудования учреждения здравоохранения - в размере стоимости испорченной вещи, в соответствии с законодательством РФ.

10.3. В случае нарушения пациентами либо посетителями требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, сотрудники или охрана детской больницы вправе делать им замечания, вызывать группу немедленного реагирования охраны (ГБР), наряд полиции, применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

10.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, либо на территории, причинение морального вреда персоналу детской больницы, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Пациенты и посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

*Приложение № 1 к приказу ГБУЗ СО
«Тольяттинская городская детская
больница №1» № _____ от
23.10.2017 г.*