

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГБУЗ АО «АРХАНГЕЛЬСКИЙ ГОСПИТАЛЬ ДЛЯ ВETERANОВ ВОЙН»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов (далее - Правила) ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (далее – учреждение) разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 18.04.2018) «О защите прав потребителей», Уставом ГБУЗ АО «ГВВ» и определяют порядок госпитализации и выписки пациента, его права и обязанности, правила поведения в учреждении.

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

Пациенты, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, листов нетрудоспособности, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы учреждения и его должностных лиц;
- правила поведения для пациентов;
- правила посещения пациентов в учреждении;
- режим дня для пациентов стационарных отделений учреждения.

3. Правила находятся в доступном для ознакомления с ними месте в приемном и клинических отделениях учреждения, на стенде в холле, размещаются на сайте учреждения.

Ознакомление пациента с Правилами фиксируется в медицинской документации.

II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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 стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2. Пациент обязан:

- соблюдать Правила;
- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и получающим медицинскую помощь в учреждении;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу учреждения.

III. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

1. В стационарные отделения учреждения госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарной специализированной медицинской помощи по направлению медицинских организаций.

2. При поступлении в стационар пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования (универсальную электронную карту), выписку из истории болезни, амбулаторной карты, данные исследований, документы, подтверждающие право на льготы.

3. В медицинскую карту стационарного больного вносятся паспортные данные пациента, необходимые сведения о поступившем, заполняется журнал учёта приёма больных и отказов в госпитализации.

При поступлении в отделение платных медицинских услуг заполняется договор на предоставление платных медицинских услуг в двух экземплярах. Один экземпляр передается пациенту.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, заявление на обработку персональных данных, заполняется анкета пациента, информированное добровольное согласие на видеонаблюдение, сбор и хранение информации посредством видеонаблюдения во время нахождения, включая время оказания медицинской помощи, в здании.

4. При приёме в стационар производится осмотр пациента, санитарная обработка.

Вопрос о необходимости санитарной обработки решается лечащим врачом. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит медицинский персонал приемного отделения.

Пациент может пользоваться личным бельём, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму.

5. При госпитализации пациента персонал отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учётом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в палату.

6. Выписка пациента производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из стационарного отделения разрешается:

- при выздоровлении;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода пациента в другую медицинскую организацию;
- по письменному требованию пациента либо его законного представителя до окончания срока лечения.

7. Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр пациента и в день выбытия из стационара ему выдаётся справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из медицинской карты стационарного больного), листок временной нетрудоспособности, справка о перечне оказанных ему медицинских услуг и их стоимости. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр выдаётся на руки пациенту.

8. Медицинская карта стационарного больного после выбытия пациента из отделения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив учреждения.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И УЧРЕЖДЕНИЕМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи относятся:

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

2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к начальнику учреждения, заместителю начальника учреждения по медицинской части, заведующему отделением, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с письменным обращением.

3. Письменное обращение подаётся в следующем порядке: первый экземпляр - в приемную начальника учреждения, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего обращение. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера

либо подпись начальника учреждения (заместителя начальника учреждения) с указанием даты (в случае неотложной ситуации- времени подачи обращения) и подписи лица, принявшего обращение.

Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, обращение может быть направлено для рассмотрения сразу в несколько инстанций.

4. Рассмотрение обращения производится в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами учреждения. В общем случае ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней с момента подачи.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью учреждения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Оспаривание качества оказанных услуг пациент осуществляет путём проведения согласованной с учреждением независимой экспертизы.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами учреждения. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в учреждение, является собственностью учреждения.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя учреждения в соответствии с утвержденным учреждением порядком, получать консультации по ней у других специалистов.

По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного начальником учреждения (заместителем начальника учреждения), либо заведующим отделением. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.
2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности.
3. Листки нетрудоспособности (в т.ч. в электронном виде) выдаются лечащим врачом и врачебной комиссией в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.
4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.
5. Листок нетрудоспособности выдаётся в день установления нетрудоспособности, включая выходные и праздничные дни, в стационарных условиях в день выписки. Не допускается его выдача за прошедшие дни, когда пациент не был освидетельствован врачом.
6. Гражданам, нуждающимся в лечении в специализированных организациях здравоохранения вне места постоянного жительства, лечащие врачи выдают листок нетрудоспособности с согласия начальника учреждения с последующим направлением в учреждения соответствующего профиля для продолжения лечения.
7. В случаях, когда заболевание (травма), ставшее причиной временной нетрудоспособности, явилось следствием наркотического или иного опьянения, листок нетрудоспособности выдается с соответствующей отметкой и с записью в медицинской документации.
8. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдаётся справка установленной формы.
9. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи или средние медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка учреждения с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала учреждения (график работы - сменности) устанавливаются начальником учреждения в соответствии с должностными инструкциями работников.
4. График и режим работы учреждения утверждаются начальником учреждения, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
5. Приём пациентов и их родственников должностными лицами осуществляется в установленное время. Часы приёма граждан вывешиваются на информационном стенде, сайте учреждения.
6. Информация о времени работы учреждения, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на информационных стендах, сайте учреждения.

VIII. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Пациентам запрещается:

1. курение в зданиях, помещениях, а также на территории учреждения согласно ст.12 Федерального закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
2. распитие спиртных напитков, немедицинское употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
3. появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи;
4. играть в азартные игры;
5. нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
6. проносить и хранить в палатах верхнюю одежду и обувь;
7. громко разговаривать, шуметь;
8. применять на территории учреждения пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки и т.п.), использовать электронагревательные приборы, кипятильники;
9. пользоваться мобильной связью во время обхода врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
10. выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
11. приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень продуктов и вещей, разрешенных для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения;
12. хранить пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии и палаты пациента, а также с истекшим сроком годности;
13. покидать отделение после отбоя (22.00), без разрешения лечащего врача покидать отделение в часы дневного отдыха (14.00-16.00).

За нарушение режима лечения и Правил пациенты могут быть внепланово выписаны с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

1. курение в зданиях, помещениях, а также на территории учреждения;
2. употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному, токсическому или наркотическому опьянению;
3. грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу и пациентам;
4. нарушение пациентом режима дня;
5. несоблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
6. прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
7. самовольный уход пациента из стационара;
8. лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
9. использование электронагревательных приборов и кипятильников.

IX. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В УЧРЕЖДЕНИИ

1. Время посещения пациентов посетителями:

пн.-пт. с 16.00 до 18.00.

выходные и праздничные дни с 10.00 до 18.00.

2. Посещение пациентов в палатах во время отдыха с 14.00 до 16.00 запрещено.

Пропуск посетителей в отделения осуществляется строго по пропускам при наличии разрешения лечащего врача на посещения и разрешения со стороны пациента на посещения

лицами, указанными в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

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

4. Постоянно по уходу за тяжелобольным пациентом может находиться только один из законных представителей.

5. Родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено свободное перемещение по другим палатам и отделениям учреждения.

6. Передачи для пациентов стационара принимают в справочной службе. Передачи передаются в полиэтиленовых пакетах с указанием ФИО пациента, отделения, номера палаты, списка передаваемых вещей.

Продукты и вещи, разрешенные для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения:

- продукты питания: фрукты, мытые кипяченой водой, свежие овощи, мытые кипяченой водой, сок в фабричной упаковке, минеральная вода в фабричной упаковке, фруктовые конфеты, зефир, пастила, мармелад печенье, сухари, сушки, бублики, булочки, кефир в фабричной упаковке, сыр нежирный, твердый, чай (в пакетиках), сахар;
- предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка и др.);
- настольные игры, карандаши, фломастеры, бумага, книги, журналы.

Запрещенные для передачи продукты и вещи:

- молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки;
- газированные напитки (кока-кола, фанта и др.);
- консервы (рыбные, мясные, овощные);
- колбасные и мясные изделия, яйца, куры, икра, соленая рыба, морепродукты, грибы, ягоды;
- супы, вторые блюда домашнего приготовления, мороженое, торты, пирожные, кремовые изделия, алкогольная продукция, табачные изделия, жевательная резинка;
- острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки;
- электронагревательные приборы, кипятильники;
- с учетом характера заболевания для пациента могут быть предусмотрены ограничения в питании, поэтому все вопросы диетического питания необходимо согласовать с лечащим врачом.

Х. РЕЖИМ ДНЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СТАЦИОНАРНЫХ ОТДЕЛЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Режим дня для пациентов стационарных отделений учреждения устанавливается с учётом специфики лечебного процесса, обслуживаемого контингента (по возрасту и другим основаниям):

Подъем, измерение температуры -	7.00
Завтрак -	8.30 - 9.00
Обход, выполнение процедур и назначений -	9.00 - 13.00
Выписка из стационара -	до 12.00
Обед -	12.30 - 14.00
Время отдыха -	14.00 - 16.00
Ужин -	18.00 - 18.30
Просмотр телепередач -	17.00 - 21.00
Отбой -	22.00 - 7.00

2. Лечащий врач, в зависимости от состояния здоровья пациента, определяет возможность проведения прогулок. Соответствующая запись делается в медицинской карте стационарного больного и в листе назначений.

Списки пациентов, которым разрешены прогулки, передаются на справочную службу. Прогулки разрешены только по специально оборудованным прогулочным зонам. Запрещается покидать территорию учреждения. Прогулки разрешены с учетом метеорологической обстановки.

По требованию персонала госпиталя пациент обязан немедленно прекратить прогулку и вернуться в палату. Прогулки запрещены при введении в госпитале карантина и по специальному решению администрации госпиталя.