# **Правила внутреннего распорядка**

**Правила внутреннего распорядка**

**для потребителей услуг ГБУЗ КО «КГБ № 5»**

**1. Общие положения**

* Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг государственного бюджетного учреждения здравоохранения Калужской области «Калужская городская больница № 5» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлиники, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в учреждение.Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами.Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ КО «КГБ № 5» » или ее структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:
— правила поведения пациента при обращении;
— правила принятия пациента на предоставление медицинских услуг в амбулаторно-поликлинические структурные подразделения и организации приема пациентов;
— права и обязанности граждан в соответствии с законодательством;
— права и обязанности пациента;
— ответственность за несоблюдение правил;
— порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;

1.3. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся на установленных стендах или устно, в стационарных структурных подразделениях — под роспись в медицинской документации. Пациент может ознакомится с правилами на официальном сайте ГБУЗ КО «КГБ № 5» (www.bolnica5-kaluga.ru)

**2. Правила поведения пациента при обращении**

* 2.1. В учреждении оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.
2.2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставки их в учреждение по экстренным показаниям дежурный врач без учета согласия пациента обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону 02 о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
2.3. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционный стационар ГАУЗ КО «Калужский областной специализированный центр инфекционных заболеваний и СПИД». При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калужской области» (форма 060/у).
2.4. Иностранным гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме необходимом для устранения угрозы жизни и или снятия острой боли.
После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.
2.5. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях больницы и его структурных подразделений запрещается:
— нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
— курение в зданиях и помещениях больницы;
-распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
— появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
— играть в азартные игры;
-. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
— пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
— пользование служебными телефонами;
— выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.
**3. Правила приема пациента
в амбулаторно-поликлинические структурные подразделения**3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, обращается в регистратуру поликлиники или поликлинических отделений, женской консультации, а так же непосредственно в амбулатории или на ФАП, которые являются структурными подразделениями учреждения, на приём к врачу (фельдшеру ФАПа) и вызова врача (фельдшера ФАПа) на дом.
3.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие в районе обслуживания, и иногородние граждане, постоянно проживающие в районе обслуживания, закрепляются за учреждением для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи. Допускается получение гарантированной первичной медико-санитарной помощи в учреждении по месту временного жительства (при наличии заявления пациента на прикрепление и с разрешения руководителя учреждения).
3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, должен обращаться в отделение скорой медицинской помощи по телефону 03 или кабинет доврачебного приема поликлиники.
3.4. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении (в поликлинике и поликлинических отделениях, амбулаториях, ФАПах и в круглосуточном и дневном стационаре) или на дому. При прикреплении к учреждению, но проживании вне зоны обслуживания вызов на дом не обслуживается, о чем пациент должен быть уведомлен при подаче заявления.
3.5. В структурных подразделениях учреждения на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.
Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из структурных подразделений учреждения без согласования с руководством.
3.6. Медицинская карта амбулаторного больного, храниться в структурном подразделении учреждения (регистратуре, амбулатории, ФАП) и пациент для ее заполнения сообщает следующие сведения:
— фамилия, имя, отчество (полностью) по паспорту или иному документу удостоверяющему личность;
— пол;
— дата рождения (число, месяц, год);
— адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство) и адрес по месту жительства (если он не совпадает с адресом прописки);
— серия и номер паспорта;
— номер полиса (при первом посещении с предъявлением подлинника), при смене полиса (прекращение действия, выдача нового и т.д) пациент в течение 30 дней уведомляет медицинскую организацию;
— СНИЛС;
— гражданство;
— номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);
— реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).
3.7. Приём больных врачами структурного подразделения проводится согласно графику, с которым пациент может ознакомиться на стендах, устно или на официальном сайте ГБУЗ КО «КГБ № 5» ([~~www.bolnica5-kaluga.ru~~](http://www.bolnica5-kaluga.ru/)). Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.
 **При обращении за медицинской помощью в поликлинику пациент обязан:**— соблюдать режим работы медицинского учреждения;
— требования пожарной безопасности;
— санитарно-противоэпидемический режим;
— при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью либо бахилами;
— выполнять назначения лечащего врача;
— соблюдать рекомендуемую врачом диету;
— сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
— оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
— оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
— уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
— бережно относиться к имуществу ЛПУ;
— при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу учреждения.
**Информацию**о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,
о правилах вызова врача на дом,
о порядке записи на прием к врачам,
о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем
адреса подразделений
пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники, на интернет сайте учреждения.
Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.
Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.
При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:
— являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
— соблюдать правила подготовки к диагностическим исследованиям (ссылка на сайт)
— соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
— информировать сотрудников регистратуры заблаговременно (не менее чем за день) о невозможности явится на прием в указанный день и время.
Плановый приём врачами-специалистами осуществляется по направлению участкового врача-терапевта или врача общей практики по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным и неотложным показаниям) в день обращения. Без предварительного направления пациент может записаться к врачам акушеру-гинекологу, окулисту, стоматологу, травматологу ( с травмой).
Вне очереди принимаются:
Герои Советского Союза
герои РФ и полные Кавалеры ордена Славы
Герои Социалистического Труда и полные Кавалеры ордена Трудовой Славы; инвалиды войны
участники Великой Отечественной войны
ветераны и инвалиды боевых действий
лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
бывшие несовершеннолетние узники фашизма
почетные доноры
медицинские работники
Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:
— при инфекционных заболеваниях;
— необходимости соблюдения пациентами домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
— тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении;
— острых заболеваниях
Приём вызовов на дом осуществляется по телефону, а также на сайте.
Оказание медицинской помощи на дому жителям села осуществляется при обращении на ФАП или во врачебную амбулаторию.
Фельдшер оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Время ожидания медицинского работника не превышает 2-4 часов с момента вызова. Объём медицинской помощи на дому определяется фельдшером, при необходимости назначается активный вызов врача.
Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта и (или) заместителя главного врача.
Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время является нарушением больничного режима.
Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгенодиагностическое отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям терапевтов и врачей-специалистов поликлиники.
Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию в поликлинику из других лечебных учреждений, регламентируется договором между поликлиникой и этими учреждениями.
В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного с подписью заместителя главного врача.
3.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме наглядно- с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и амбулаторий и на сайте больницы
**5. Права и обязанности граждан при посещении ГБУЗ КО «КГБ № 5»**

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

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
* обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* 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;
* 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.

***5.2. Пациент обязан:***

* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

— информировать об одновременном лечение в другом учреждении

 ***5.3. Правила поведения пациентов в круглосуточном стационаре***

В стационарных отделениях больницы устанавливается следующий распорядок дня :

6.00 – 6.30 подъем, измерение температуры

7.00 – 7.30 утренний туалет пациентов

7.30 – 8.00 раздача лекарств

8.00 – 8.30 завтрак

8.30 -9.00 прием медикаментов

9.30 – 12.00 врачебный обход, лечебные процедуры

12.00 – 13.00 беседа с лечащим врачом

13.00 – 14.00 обед

15.00 – 16.00 тихий час

16.00 – 18.00 посещение пациентов родственниками, свободное время

18.00 – 18.30 ужин

19.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений

21.00 – 22.00 вечерний туалет

22.00 — отход ко сну

Посещение больных осуществляется с 16.00 до 18.00 ежедневно; в выходные, праздничные дни с 9.00 до 12.00, с 16.00 до 19.00.

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

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

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

В помещениях стационарных отделений запрещается:

— хранить в палате вне шкафов верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

— хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

— использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы (если они не установлены в палате);

— использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

— включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;

— самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

— использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

— совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;

— совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон;

— выходить за территорию больницы.

***Категорически принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим врачом.***

Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

***Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам***

Наименование продукта, наименование диет и количество продуктов

— молоко пастеризованное ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД, ЩД-1 0,5 л

— кефир и молочнокислые продукты ОВД, ОВД-2, ОВД-3 0,5 л

— масло сливочное ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД, ЩД-1 100 г

— сливки ОВД 100 г

— печенье ОВД, ОВД-2 200-300 г

— конфеты (зефир, пастила, мармелад) ОВД, ОВД-2, ЩД 200—300 г

— варенье (джем) ОВД, ОВД-2, ЩД 0,5 кг

— фрукты (абрикосы, персики, яблоки, сливы)ОВД, ОВД-2, ОВД-3 не более 1 кг

— фрукты (виноград, бананы) ОВД, ОВД-2 не более 1 кг

— свежие овощи (огурцы, помидоры) ОВД, ОВД-2, ОВД-3 не более 0,5 кг

— соки (фруктовые, овощные) ОВД, ОВД-1, ОВД-2, ОВД-3, ЩД не более 1 л

— минеральная вода ОВД, ОВД-1,ОВД-2, ОВД-3, ЩД не более 1,5 л

— хлебобулочные изделия ОВД, ОВД-2, ОВД-3 не более 0,5 кг

 ***Перечень продуктов, запрещенных для передачи пациентам***

— паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные), изготовленные в домашних условиях;

— пельмени, блинчики, беляши с мясом;

— заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);

— кондитерские изделия с заварным кремом и кремом из сливок;

— бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т. д.;

-простокваши (самоквасы), творог домашнего изготовления;

— сырые яйца;

— консервированные продукты домашнего приготовления;

— алкогольные напитки.

***Условия для хранения продуктов (передач) пациентов в отделении:***

1. Хранение продуктов (передач) допускается только с разрешения лечащего врача, в соответствии с назначенной диетой, при условии соблюдения температурного режима (от +4 до +8).
2. Срок хранения продуктов с момента вскрытия заводской упаковки не более 24 часов.
3. Готовые блюда (домашнего приготовления) должны быть употреблены в течение 2 часов от момента передачи пациенту.
4. Продукты в холодильнике должны храниться в целлофановых пакетах с указанием ФИО пациента, номера палаты.
5. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках и тумбочках.
6. Пищевые продукты с истекшим сроком годности, хранящиеся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии и номера палаты больного, а также имеющие признаки порчи, подлежат утилизации в пищевые отходы без согласия пациентов.

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

— соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования (холодильник, душ, санузел);

— соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

— своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

— незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

— 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.

***5.4. Особенности правил поведения пациентов в дневном стационаре***

— при поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты).

— пациент осуществляет посещение дневного стационара строго в назначенное время, при невозможности посещения уведомляет лечащего врача или медицинский персонал дневного стационара

— при стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

**6. Ответственность за несоблюдение правил поведения**

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

6.2. за нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан из стационара с соответствующей отметкой в больничном листе или может быть досрочно закрыт больничный лист.

**7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

**между больницей и пациентом**

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

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

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

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

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7.6. Письменное обращение, поступившее администрации больницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.