



Главный врач ГБУЗС «Городская  
инфекционная больница»

Матяж И.А.

20 18 г

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ "Об основах охраны граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом от 29.11.2010г № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (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 ГБУЗС «Городская инфекционная больница» и распространяются на все ее структурные подразделения.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения включают:

1.2.1. порядок обращения пациента;

1.2.2. порядок госпитализации и выписки пациента;

1.2.3. права и обязанности пациента;

1.2.4. правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;

1.2.5. порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением здравоохранения и пациентом;

1.2.6. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.2.7. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

**1.2.8.** график работы учреждения здравоохранения и его должностных лиц;

**1.3.** Внутренний распорядок учреждения здравоохранения для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками учреждения здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в учреждении здравоохранения.

**1.4.** Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача и иными локальными нормативными актами.

**1.5.** Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение здравоохранения или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**1.6.** В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент (законный представитель) знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях – под роспись в медицинской документации.

**1.7.** Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде учреждения здравоохранения, а также размещаются на официальном сайте учреждения здравоохранения.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

На основании Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**2.1.** Личный прием граждан в ГБУЗС «Городская инфекционная больница» осуществляется главным врачом, его заместителем, руководителями структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан. Запись граждан на личный прием осуществляется предварительно по их письменным и устным обращениям (по телефону: 55-28-44) секретарем-машинисткой, ответственной за ведение делопроизводства и фиксируется в журнале регистрации приема граждан. График приема размещен на информационном стенде больницы и на официальном сайте. Иногородние посетители принимаются в день обращения.

**2.2.** Личный прием граждан осуществляется в порядке очереди согласно предварительной записи.

**2.3.** На личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

**2.4.** До начала личного приема гражданином оформляется карточка по установленной форме, с которой он проходит на прием.

**2.5.** Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в

целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

**2.6.** Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

**2.7.** Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию больницы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**2.8.** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

**2.9.** В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**2.10.** Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимом злоупотреблении правом.

**2.11.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**2.12.** Основаниями для отказа в рассмотрении обращений гражданина в форме электронного сообщения, помимо оснований указанных в пунктах 9-11, являются:- указание гражданином недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа;- некорректность содержания электронного сообщения;- невозможность рассмотрения обращений без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращений, для которых установлен специальный порядок рассмотрения).

### **3. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Севастополя «Городская инфекционная больница» является лечебно-профилактическим, консультативным, организационно-методическим и учебным центром.

Основной целью деятельности учреждения является оказание доступной и качественной специализированной медицинской помощи по профилю инфекционные болезни.

**3.1.** Госпитализация пациентов осуществляется в следующих формах:

по экстренным показаниям (круглосуточно);

в порядке перевода из других ЛПУ (круглосуточно);

самостоятельное обращение больных (круглосуточно).

**3.2.** Госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования

**3.3.** Госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств добровольного медицинского страхования (ДМС) при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и больницей. При отсутствии таких соглашений, бесплатно оказывается только экстренная медицинская помощь, плановая медицинская помощь оказывается за счёт средств пациента или иных физических и юридических лиц.

**3.4.** Прием больных в стационар производится круглосуточно

**3.5.** При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного

**3.6.** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

**3.7.** Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается (ст.20 п.9 ФЗ РФ №323-ФЗ):

если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить волю или отсутствуют законные представители;

в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления)

**3.8.** Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения больницы.

**3.9.** При госпитализации больного дежурный персонал приемного отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре. Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под подпись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

**3.10.** В случае отказа пациента от госпитализации дежурный врач оказывает больному экстренную медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов

в госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

**3.11.** Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

**3.12.** Выписка из ГБУЗС «Городская инфекционная больница» разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровье больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях,
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию больного или его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача больницы или его заместителя по медицинской части.

**3.13.** Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриза (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр направляется в территориальную поликлинику по месту жительства, а третий экземпляр по медицинским показаниям дается в руки пациенту.

**3.14.** История болезни после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив больницы.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

**4.1.1.** уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

**4.1.2.** получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

**4.1.3.** обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

**4.1.4.** облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

**4.1.5.** перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;

**4.1.6.** добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

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

**4.1.8.** обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

**4.1.9.** 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;

**4.1.10.** 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;

**4.1.11.** при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов больницы, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

#### **4.2. Пациент обязан:**

**4.2.1.** принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

**4.2.2.** своевременно обращаться за медицинской помощью;

**4.2.3.** уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

**4.2.4.** предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

**4.2.5.** своевременно и точно выполнять медицинские предписания;

**4.2.6.** сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

**4.2.7.** соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;

**4.2.8.** бережно относиться к имуществу больницы.

### **5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ГБУЗС «Городская инфекционная больница»**

**5.1.** В стационарных отделениях больницы установлен распорядок дня.

### Распорядок дня в отделениях

06:00–08:00	Подъём, измерение температуры, утренний туалет, сдача анализов, обследования, выполнение врачебных назначений
09:00–10:00	Завтрак, уборка палат
10:00–13:00	Обход врача, выполнение врачебных назначений и лечебных процедур
13:00–14:00	Обед
14.00-15.00	Беседа с лечащим врачом, выписка больных
15:00–17:00	Тихий час
17:00–18:00	Выполнение врачебных назначений и лечебных процедур
18:00–19:00	Ужин
20.00-22.00	Вечерний обход дежурного врача
20.00-22.00	Выполнение врачебных назначений и лечебных процедур, вечерний туалет, уборка, проветривание палат
00:00–00:30	Процедуры (по назначению)
22.00- 6.00	Ночной отдых

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

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

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

**5.5.** В помещениях отделений запрещается:

**5.5.1** проносить и употреблять спиртные напитки,

**5.5.2** курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах;

**5.5.3** азартные игры;

**5.5.4** покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа;

**5.5.5** громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми

**5.5.6.** хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

**5.5.7.** хранить в палате опасные и запрещенные предметы;

**5.5.8.** использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;

**5.5.9.** использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;

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

**5.5.11.** самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

**5.5.12.** иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

**5.5.13.** использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

**5.5.14.** совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;

**5.5.15.** выходить за территорию больницы.

**5.5.16.** Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столе или в кровати с опущенными бортиками, это может привести к падению и тяжелой травме.

**5.6.** Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Индивидуальный перечень допускаемых к передаче продуктов питания устанавливается в каждом отделении в зависимости от его специфики.

**5.7.** При необходимости покинуть отделение, родитель либо другой законный представитель, осуществляющий уход за ребенком, должен оповестить об этом лечащего или дежурного врача или старшую медицинскую сестру.

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

**5.8.1.** соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);

**5.8.2.** соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

**5.8.3.** своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

**5.8.4.** 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.

**5.9.** 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.

**5.10. Ответственность**

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

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

**5.10.3.** 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;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

**5.10.4** Заведующий отделением и старшая медицинская сестра имеют право отстранить родителя либо другого законного представителя от ухода за ребенком, удалив его из отделения, в случае несоблюдения правил поведения.

## **6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ**

**6.1.** В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## **7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

**7.1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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 до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

**7.3.** В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## 8. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

**8.1.** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентировано действующим законодательством.

**8.2.** Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» (Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286)

## 9. ВРЕМЯ РАБОТЫ БОЛЬНИЦЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

**9.1.** Режим работы больницы круглосуточный.

**9.2.** Режим работы АПО СПИД-Центр:

- понедельник-пятница с 08.00 до 18.00;
- суббота, воскресенье – выходной.

**9.3.** Распорядок работы отделений строится по-разному, в зависимости от специфики стационара (с распорядком работы конкретного подразделения можно ознакомиться в отделениях).

**9.4.** Соблюдение распорядка дня, установленного в конкретном отделении стационара, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

**9.5.** График приема должностных лиц ГБУЗС «Городская инфекционная больница»

Должность	Часы приёма
Главный врач	ежедневно с 14.00 до 16.00
Заместитель главного врача по медицинской части	вторник, четверг с 15.00 до 16.00
Заместитель главного врача по организационно-методической работе	вторник, четверг с 15.00 до 16.00
Заместитель главного врача по экономическим вопросам	четверг с 14.00 до 15.00
Главный бухгалтер	четверг с 15.00 до 16.00
Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам	среда с 14.00 до 15.00
Начальник отдела кадров	ежедневно с 9.00 до 11.00
Заведующий отделением интенсивной терапии	ежедневно с 14.00 до 15.00
Заведующая I медицинским отделением	вторник, четверг с 13.00 до 14.00
Заведующая II медицинским отделением	ежедневно с 13.00 до 14.00

Заведующая III медицинским отделением	ежедневно с 15.00 до 16.00
Заведующий IV медицинским отделением	ежедневно с 13.00 до 14.00
Заведующая АПО «Городской центр профилактики и борьбы с ВИЧ инфекцией/СПИДом»	вторник, четверг с 13.00 по 14.00
Заведующая КДО	ежедневно с 13.00 до 14.00

**\*Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**