



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 отделении).

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.**