

Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения «Самарский областной
клинический кардиологический диспансер
им. В.П. Полякова»



Утверждаю:

Главный врач

В.В. Горячев

2023 год

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Самарский областной клинический кардиологический диспансер им. В.П. Полякова» (ГБУЗ СОККД им. В.П. Полякова)

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Самарский областной клинический кардиологический диспансер им. В.П. Полякова» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов в Диспансере в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц (родственников пациентов, лиц их сопровождающих, осуществляющих уход, и иных посетителей), обратившихся в Диспансер, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

В Диспансере действует пропускной режим.

В помещениях Диспансера осуществляется видеонаблюдение и видеозапись.

2. Права пациента

Согласно Федеральному закону от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение персонала;
- выбор врача, медицинской организации;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации;
- получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи и платных услуг, предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Диспансере в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 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 РФ;

- 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;
- обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав пациента;
- запись своей благодарности в книгу благодарностей; претензии, заявления и предложения, в жалобную книгу, которая хранится у старшей медицинской сестры отделения;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав, а также нотариуса для совершения нотариальных действий (при нахождении пациента в стационаре);
- допуск священнослужителей, предоставление условий для проведения религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, не допуская нарушения внутреннего распорядка медицинской организации (при нахождении пациента в стационаре);
- приём от посетителей продуктов питания, рекомендованных лечащим врачом, хранение их в специально выделенном холодильнике (при нахождении пациента в стационаре);
- прогулки на территории Диспансера в установленное время с предварительного уведомления лечащего (дежурного врача) или постовой медицинской сестры (при нахождении пациента в стационаре). В случае объявления в Диспансере карантина, прогулки запрещены.

3. Обязанности пациента

Согласно статье 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период из временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Пациент обязан:

- информировать своего лечащего врача об имеющихся сопутствующих заболеваниях, назначениях специалистов других лечебных учреждений, проявлениях аллергических реакций;
- ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом лечения и обследования;
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства;
- соблюдать настоящие Правила, а также режим, предписанный лечащим врачом;
- точно и неукоснительно выполнять назначенные врачом диагностические и лечебные процедуры, не допускать прием лекарственных препаратов по своему усмотрению;
- своевременно ставить в известность медицинский персонал об изменениях своего состояния здоровья, переносимости назначенного лечения;
- 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.
- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палате;
- уточнить у врача о необходимости соблюдения диеты на период лечения. Лечебное питание является одним из методов комплексной терапии. Несоблюдение рекомендованной диеты может негативно сказаться на эффективности проводимого лечения;
- соблюдать, установленный в Диспансере режим (пробуждение, туалет, завтрак, обед, ужин, сон);
- экономно расходовать воду и электроэнергию. Перед сном и перед уходом из палаты выключать свет и электроприборы;
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления), иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу, лечащему врачу или заведующему отделением, покинуть помещение согласно указаниям медперсонала;
- сообщать медицинскому персоналу обо всех оставленных без присмотра предметах;

- вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения.
- если по состоянию здоровья лечащий врач не запретил – самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватную тумбочку;
- пользоваться личным бельём, одеждой, предпочтительно хлопчатобумажной, и обувью (тапочки с гладкой верхней поверхностью из плотного материала);
- принимать посетителей в установленные часы и специально отведённом месте, за исключением периода карантина;
- соблюдать тишину в палатах и коридорах;
- бережно относиться к имуществу диспансера (мебель, оборудование, инвентарь);
- строго соблюдать правила личной гигиены. Тщательно и часто мыть руки;
- соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (палата, санузел, столовая, коридор, место для посетителей);
- продукты питания хранить в холодильнике, расположенном на посту отделения, в целлофановом пакете с указанием палаты и фамилии пациента, даты вскрытия упаковки.

4. Пациенту запрещается

- покидать отделение без уведомления лечащего (дежурного) врача или постовой медицинской сестры. Самовольный уход пациента из отделения расценивается как отказ от медицинской помощи. Факт отсутствия пациента в отделении без предупреждения является грубым нарушением внутреннего распорядка и основанием для его выписки из стационара;
- покидать помещение Диспансера во время карантина;
- принимать посетителей в палате без разрешения лечащего врача или заведующего отделением;
- хранить в палате скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся, ядовитые и взрывчатые вещества;
- нарушать, назначенный лечащим врачом лечебный и диетический режим;
- самостоятельно, без назначения лечащего врача, принимать лекарственные средства;
- приносить и распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства психотропные и токсические вещества;
- курить в помещениях и на территории Диспансера;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями, создавать неудобства другим пациентам;
- пользоваться в палате электрокипятильниками, а также тройниками и удлинителями, устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (например, телевизор, компьютер и др.) без согласия заведующего отделением;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться без разрешения медперсонала служебными телефонами;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места, бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- ходить в верхней одежде в помещениях Диспансера;
- хранить в палате верхнюю одежду, большие суммы денег, ценные вещи, украшения. За ценные вещи, не сданные на хранение, администрация Диспансера ответственности не несет;
- хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- самовольно передвигать мебель в палатах;
- пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных кроватей в палатах;
- доверять конфиденциальную информацию о себе посторонним лицам.

За порчу мебели, оборудования и иного имущества пациент или иной посетитель, несет материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

При необходимости, в случае грубого нарушения Правил пациентами или иными посетителями, медицинским персоналом может быть вызвана служба охраны Диспансера.

За грубое и систематическое нарушение (два и более раза) настоящих Правил лечебных назначений и распоряжений лечащего (дежурного) врача администрации, пациенты подлежат выписке из Диспансера, с соответствующей отметкой в выписных документах и листке нетрудоспособности.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов, а также выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

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

В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

Пациент вправе указать персональные данные лица, которому врач вправе передавать информацию, составляющую врачебную тайну, в информированном согласии на обработку персональных данных либо оформить доверенность на право получения информации, составляющей врачебную тайну.

Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

После получения медицинских услуг пациенту предоставляется выписка из медицинской карты или иной документ, отражающий состояние его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы.

На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

6. Порядок оказания платных услуг

Перечень платных медицинских и прочих услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Положением об оказании платных услуг ГБУЗ СОККД им. В.П. Полякова, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», а так же иными нормативными актами.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

Информация о перечне услуг, оказываемых в амбулаторных и стационарных условиях, порядок и условия их предоставления, а также их стоимость размещены:

– на информационных стендах во входных группах Диспансера;

– на сайте Диспансера **cardio63.ru**.

Предоставление платных услуг оформляется договором. Расчеты с пациентами за оказание платных услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

Оплата услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Сообщить обо всех случаях взыскания денежных средств или иного вознаграждения можно по телефону доверия главного врача, указанному на информационных стендах или на сайте организации **cardio63.ru**.

7. Внутренний распорядок в отделениях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях

Диспансер ведет плановый прием пациентов в амбулаторных условиях.

Приём пациентов в амбулаторных условиях проводится по предварительной записи (лично, по телефону, электронной почте, сайт диспансера).

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается заведующими отделениями.

Информацию о графике приема врачами всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах Диспансера.

При входе в Диспансер пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

При введении в Диспансере масочного режима, необходимо использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

При обращении пациента в Диспансер заводится медицинская карта, для оформления которой пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой медицинский полис, направление в Диспансер, а также имеющиеся результаты обследований, проведенные ранее.

Медицинская карта пациента является собственностью Диспансера и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Диспансера.

Медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник Диспансера предупреждает об этом пациента при первой возможности.

При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

В связи с тем, что врачи-специалисты оказывают медицинскую помощь также пациентам стационарных отделений Диспансера, прием таких пациентов осуществляется вне очереди.

Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

8. Внутренний распорядок в стационарных отделениях

Распорядок дня:	
Время	Мероприятие
7-00	Подъем пациентов
7.05-7-30	Измерение температуры тела, выполнение врачебных назначений
7.30-8.00	Утренний туалет
8.00-9.00	Раздача лекарств
9.30-11.00	Обход лечащего врача
11.00-13.30	Выполнение врачебных назначений (процедуры, исследования, манипуляции)
13.30-15.00	Обед
15.00-17.00	Послеобеденный отдых
17.00-19.00	Свободное время
17.30-18.30	Ужин
20.00-21.30	Раздача лекарств, выполнение дежурных назначений. Обход дежурного врача
21.30-22.00	Вечерний туалет
22.00	Отход ко сну

9. Порядок посещения пациентов

Посещение пациентов, находящихся в стационарных отделениях (кроме отделения реанимации) осуществляется:

с 8.00 до 10.00

с 17.00 до 19.00.

Ухаживающие лица и посетители допускаются в отделения по согласованию с заведующим отделением и при наличии пропуска.

В верхней одежде и без сменной обуви в отделения посетители не допускаются.

В палату к пациенту допускается лишь один посетитель, не более чем на 20 минут.

Детям дошкольного возраста посещения разрешены по согласованию с заведующим отделением.

Прием передач пациентам проводится в установленные часы, под контролем сотрудников «стола справок»:

с 8.00 до 10.00

с 17.00 до 19.00.

Посещение пациента, находящегося в отделении реанимации:

В связи с тем, что в отделении реанимации круглосуточно происходит прием тяжелых больных, проводятся реанимационные мероприятия, инвазивные процедуры, гигиеническая обработка пациентов и т.д., посещение пациентов допускается только по согласованию с заведующим отделением или лечащим врачом в установленное ими время.

Допуск к пациенту, находящемуся в отделении реанимации, члена семьи или законного представителя, адвоката, священнослужителя, иными гражданами осуществляется с согласия пациента (находящегося в сознании).

Посещение пациента осуществляется с разрешения заведующего отделением реанимации, дежурного врача или ответственного лица в случае:

- если состояние пациента не позволяет выразить согласие на посещение и (или) отсутствуют законные представители;
- посещения пациента, находящегося в тяжелом состоянии, в палате, в том числе предназначенной для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий.

Посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, диарея). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

Перед посещением отделения реанимации посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть/дезинфицировать руки.

Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

В отделении реанимации следует соблюдать тишину. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены. **Видео и фотосъемка в отделении запрещена.**

Для посетителей пациентов, переведённых в отделение реанимации по экстренным показаниям, при проведении реанимационных мероприятий, посещения не предусмотрены.

Посетителям запрещается вмешиваться в работу медицинского персонала, прикасаться к медицинскому оборудованию, подходить и разговаривать с другими пациентами отделения.

Посетителям необходимо с пациентом общаться тихо, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам.

Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

Заведующий отделением и старшая медицинская сестра отделения реанимации имеют право не допускать посетителя в отделение реанимации либо потребовать покинуть отделение в случае несоблюдения установленных правил поведения и в случаях, когда присутствие посторонних лиц неблагоприятно сказывается на психологическом состоянии находящихся рядом пациентов.

При возникновении экстренных ситуаций, проведении реанимационных, инвазивных мероприятий, гигиенических процедур пациентам, смене белья, внеплановой уборке, поступлении нового пациента, смерти пациента посетители обязаны покинуть отделение реанимации.

Количество посетителей к одному пациенту одновременно не должно превышать 2 человека.

В соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

Во время карантина все посещения запрещены.

Перед посещением своего родственника в отделении реанимации посетитель обязан ознакомиться с Памяткой:

«Уважаемый посетитель!»

Ваш родственник находится в нашем отделении в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому, если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства), не заходите в отделение - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Перед посещением ОРИТ надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В ОРИТ не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате ОРИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в ОРИТ не допускаются.

5. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ОРИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

6. Вам следует покинуть ОРИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ОРИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

С памяткой ознакомился. Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть) отец мать сын дочь муж жена иное _____

Дата _____ »

10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Диспансером и пациентом

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через секретаря и передается на рассмотрение главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Диспансера в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Диспансером. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Диспансера направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.