Приложение №3

к приказу ОГБУЗ ОБ КО №1

№ 547 от « 03 » июля 2019г.

**ПРАВИЛА**

**внутреннего распорядка для пациентов**

**ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа №1», находящихся на стационарном лечении**

1. **Общие положения**
   1. Правила внутреннего распорядка являются локальным организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в медицинской организации, а так же иные вопросы, возникающие между пациентом и медицинской организацией и распространяются на все структурные подразделения больницы и всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью и находящихся на стационарном лечении.

Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

* 1. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:
* порядок обращения пациентов
* права и обязанности пациентов
* правила поведения пациентов в стационаре
* порядок разрешения конфликтных ситуаций
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
* порядок получения медицинской документации пациентом (законным представителем)
* информацию о предоставлении платных медицинских услуг
  1. Правила размещаются на информационных стендах структурных подразделений и на официальном сайте больницы. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем предоставления подписи в медицинской документации.

1. **Порядок обращения пациентов**
   1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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 ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
   2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставлении их в больницу по экстренным и неотложным показаниям, врачом приемного отделения больницы оказывается необходимая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации.
   3. В случае обращения в стационар взрослого пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент госпитализируется в медицинскую организацию, имеющую лицензию на данный вид деятельности. При отказе от госпитализации, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику по месту жительства. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Костромской области» (ф. 060/у).
   4. Иностранным гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, отравление и т.д.), медицинская помощь оказывается в объеме необходимом для устранения угрозы жизни и (или) снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям. После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса обязательного медицинского страхования (далее – ОМС), может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.
   5. Госпитализация пациентов осуществляется в следующих случаях:

* плановая госпитализация по направлению врачей амбулаторно-поликлинических учреждений (с 8.00-15.00), кроме выходных и праздничных дней
* по экстренным и неотложным показаниям (круглосуточно)
* в порядке перевода из других медицинских организаций (круглосуточно)
* самостоятельное обращение больных (круглосуточно)
  1. При обращении за медицинской помощью застрахованные лица обязаны предъявить полис обязательного медицинского страхования, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

При отсутствии страхового полиса госпитализация проводится на платной основе.

* 1. Госпитализация пациентов может осуществляться за счет средств добровольного медицинского страхования (далее – ДМС) при наличии договора на оказание медицинских услуг между страховой организацией и больницей. Информация о наличии договоров, объемах и видах медицинской помощи пациентам по линии ДМС предоставляется в отделения работниками экономического отдела.
  2. При плановой госпитализации пациенту необходимо иметь следующие документы:
* направление от лечащего врача
* паспорт (свидетельство о рождении при госпитализации в детское инфекционное отделение)
* полис ОМС или полис ДМС
* гарантийное письмо (направление) страховой организации в случае госпитализации за счет средств ДМС
* СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России)
  1. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.
  2. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения учреждения.
  3. 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.
  4. Средний медицинский персонал отделений обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения, распитие спиртных напитков, употребление токсических и наркотических средств, в больнице и на ее территории.
  5. Вещи при поступлении принимаются у пациентов по описи, под роспись на хранение в отделении. Ценные вещи, деньги в учреждение приносить не рекомендуется, поскольку в случае их пропажи администрация ответственности не несет, либо их необходимо сдать на хранение медицинской сестре отделения. Медицинская сестра принимает ценные вещи по описи. Выдача вещей пациенту производится в день выписки. Документы и ценности пациента при выписке выдаются лично пациенту или доверенному лицу при предъявлении последним доверенности и паспорта. В случае летального исхода вещи передаются родственникам. Степень и очередность родства медицинская организация не устанавливает. В медицинской карте стационарного больного делается соответствующая запись с указанием паспортных данных и личной подписью получателя.
  6. Пациенты, находящиеся в критическом для жизни состоянии и иных случаях, могут быть госпитализированы, минуя приемное отделение, непосредственно в специализированное отделение или отделение реанимации.
  7. В случае отказа пациента от госпитализации, дежурный врач оказывает гражданину необходимую медицинскую помощь, в доступной форме дает разъяснения о возможных последствиях отказа.

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, одним из родителей или законным представителем, медицинским работником.

В журнале учета приема больных и отказов в госпитализации делается запись о состоянии пациента, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

* 1. В случае доставки в медицинскую организацию больного, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий, больных в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность, а так же в случае их смерти медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы.
  2. Выписка проводится ежедневно с 12.00-14.00, кроме выходных и праздничных дней лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

После получения документов (выписной эпикриз, листов нетрудоспособности, справки и т. п.) пациент обязан покинуть отделение.

Выписка из больницы разрешается:

* при выздоровлении пациента
* при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может продолжить лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях
* при необходимости перевода в другую медицинскую организацию
* по требованию пациента (законного представителя) с оформлением письменного отказа от госпитализации
  1. Медицинская карта стационарного больного после выписки и оформления сдается на хранение в архив больницы

1. **Права и обязанности пациента**

В соответствии со статьей 19 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года

Каждый имеет право на медицинскую помощь.

Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

**Пациент имеет право на:**

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8. отказ от медицинского вмешательства;
9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
11. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

**Пациент обязан:**

* соблюдать режим работы медицинской организации, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
* проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
* сотрудничать с врачом при получении медицинской помощи;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания. Информировать о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, наследственных и перенесенных заболеваниях, об изменениях состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
* не нарушать тишину в палатах и коридоре;
* бережно относиться к имуществу отделения. За порчу мебели и оборудования по вине пациента, последние несут материальную ответственность;
* принимать в передачах те продукты питания, которые разрешены соответствующей диетой с обязательным указанием срока годности продуктов;
* соблюдать правила и сроки хранения продуктов, доставленных в виде передач.

1. **Правила поведения пациентов в стационаре**

4.1. Распорядок дня в отделениях

* 6.00 – 6.30 подъем, измерение температуры,
* 7.00 – 7.30 утренний туалет пациентов
* 7.30 – 8.00 выполнение врачебных назначений
* 8.00 – 8.30 завтрак
* 9.00 – 11.00 врачебный обход
* 10.00 – 13.00 выполнение врачебных назначений
* 13.00 – 14.00 обед
* 15.00 – 17.00 тихий час
* 17.00 – 18.00 выполнение врачебных назначений
* 17.30 – 18.30 ужин
* 19.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений
* 20.30 –21.00 обход дежурного врача
* 21.00 – 22.00 вечерний туалет пациентов
* 22.00 сон

Посещение больных осуществляется с 12.00-14.00 и с 17.00-19.00

Выписка из стационара с 12.00-14.00

Беседа родственников с лечащим врачом с 12.00-14.00

4.2. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой, посудой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном месте за исключением периода карантина.

4.3. Принимать в передачах продукты питания, разрешенные соответствующей диетой с обязательным указанием срока годности продуктов. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания больницы, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом.

4.4. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациенту, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов, указаны на информационных стендах в отделениях.

4.5. Прием пищи пациентами осуществляется в строго отведенное время согласно

принятому в отделении распорядку.

4.6. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Соблюдать правила личной гигиены.

4.7. В помещениях больницы запрещается:

* распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
* курение в зданиях, помещениях и на территории больницы;
* появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
* играть в азартные игры;
* пользоваться мобильной связью во время обхода врача, выполнения процедур, манипуляций, обследований;
* выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
* самостоятельно покидать территорию больницы без разрешения врача;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (мешки, чемоданы, корзины и др.);
* пользоваться электронагревательными приборами.

Запрещено во всех помещениях медицинской организации производить аудио, фото и видео съемку без получения согласия лица, являющегося объектом съемки, а также без предварительного уведомления и разрешения уполномоченного представителя больницы.

4.8. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка медицинской организации пациент может быть досрочно выписан из стационара.

Нарушением считается:

* распитие спиртных напитков
* самовольный уход из отделения
* травма или заболевание, которые наступили в результате алкогольного, токсического и наркотического опьянения или действий связанных с ними

1. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций**
   1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к старшей медицинской сестре, врачу, заведующему отделением, заместителям главного врача по профилю или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.
   2. Пациенты (или их законные представители) могут направить обращения для рассмотрения администрацией больницы, для чего организованы следующие формы работы

* горячая телефонная линия вторник 9.00-10.00

среда 11.00-12.00

тел. 31-37-88; 31-26-75 четверг 11.00-12.00

пятница 11.00-12.00

* книга замечаний и предложений хранится на посту медицинской сестры отделений и предоставляется по требованию граждан круглосуточно
* прием письменных обращений граждан осуществляется по почте на адрес медицинской организации (156002, г. Кострома, ул. Спасокукоцкого, 29/62) или непосредственно секретарем в приемной главного врача

понедельник-четверг 8.30-17.00

пятница 8.30-16.00

* прием электронных обращений осуществляется

E-mail: gb2@lpu.dzo-kostroma.ru

Сайт больницы: www.gb2.dzo-kostroma.ru

* прием граждан главным врачом и его заместителями. Информация о времени приема размещена на информационных стендах и официальном сайте больницы.

1. **Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов**
   1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично 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.
   2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
   3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
   4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
   5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
2. **Порядок получения медицинской документации пациентом (законным представителем)**
   1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 26.06.2011г. №624 н «Об утверждении Порядка выдачи листов нетрудоспособности».
   2. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, а так же получение копии медицинской документации утвержден 22 статьей Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. №425 н « Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровье пациента».
3. **Информация о предоставлении платных медицинских услуг**
   1. Граждане имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи
   2. Платные медицинские услуги оказываются за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договора, в том числе договоров добровольного медицинского страхования
   3. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, порядок и условия их предоставления определяется Положением об оказании платных услуг ОГБУЗ ОБ КО №1
   4. Платная медицинская помощь предоставляется после подписания договора
   5. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи
   6. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги
   7. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением услуг
   8. Информация о платных видах медицинских услуг, порядок и условия их предоставления размещается на информационных стендах и сайте больницы
   9. Объем и качество платных медицинских услуг должно соответствовать условиям договора
   10. Платные услуги предоставляются при наличии добровольного информированного согласия пациента. Факт добровольного информированного согласия на оказание платных услуг фиксируется в медицинской документации пациента
   11. Расчеты осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека
   12. По требованию лица, оплатившего услуги, выдается справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации по установленной форме