**Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей в Муниципальном автономном учреждении здравоохранения Ордена Знак Почета Городская клиническая больница №8**

**Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и их представителей в Муниципальном автономном учреждении здравоохранения Ордена Знак Почета Городская клиническая больница № 8 (далее – Правила, МАУЗ ОЗП ГКБ №8) являются организационным документом, определяющим в соответствии с законодательство РФ в сфере охраны здоровья граждан поведение пациентов и их представителей в подразделениях МАУЗ ОЗП ГКБ №8, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентом (его представителем) и медицинской организацией.
2. Внутренний распорядок медицинской организации для пациентов и их представителей – это регламент выполнения профессиональной деятельности работниками медицинской организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в медицинской организации.
3. Настоящие Порядок является обязательным для работников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав пациента, создания возможностей оказания пациенту медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. Правила размещаются для ознакомления в доступных для пациентов местах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет.

**Порядок обращения пациентов**

1. В МАУЗ ОЗП ГКБ №8 оказывается первичная медико-санитарная, специализированная, в том числе высокотехнологичная, паллиативная медицинская помощь в амбулаторных, стационарных условиях, в условиях дневного стационара в экстренной, неотложной и плановой формах по профилям, указанным в лицензии на медицинскую деятельность.
2. Госпитализация пациентов осуществляется в соответствии с настоящим Положением и Правилами госпитализации в стационарные подразделения МАУЗ ОЗП ГКБ №8, утверждаемыми главным врачом.
3. В случае обращения пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий, медицинские работники обязаны информировать органы внутренних дел в установленном порядке.
4. При обращении иностранных граждан и лиц без гражданства, не имеющих полиса обязательного медицинского страхования, по поводу заболеваний, представляющий непосредственную угрозу жизни и требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, травма, отравление) медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни и(или) снятия острой боли. После устранения угрозы жизни медицинская помощь может быть оказана на платной основе.
5. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают запрет на:

- нахождении в помещениях в верхней одежде, без сменной обуви (бахил) в помещениях с особым режимом работы (процедурные, перевязочные и проч.);

- курение в зданиях и территории;

- употребление алкогольных напитков, наркотических средств, психотропных веществ;

- игру в азартные игры;

- нарушение режима тишины;

- использование ненормативной лексики;

- использование средств мобильной связи в медицинских кабинетах;

- пользование служебными телефонами;

- выбрасывание мусора вне специально установленных мест.

**Порядок приема пациентов в подразделениях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь**

1. Прием пациентов ведется по записи в медицинской информационной системе.
2. Предварительная запись на прием осуществляется следующими способами:

- лично в регистратуре

- по телефону регистратуры

- по телефону Единого центра телефонного обслуживания населения

- через инфомат, установленный в холле поликлиники

- через портал Государственных услуг

- врачом во время приема

1. Запись пациента на прием в день обращения возможна при условии наличия свободных талонов на прием. В исключительных случаях пациентам выдается талон без указания времени.
2. Время, указанное в талоне, является ориентировочным и может смещаться в зависимости от конкретной ситуации.
3. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, направляются в отделения медицинской помощи на дому и неотложной медицинской помощи.
4. При обращении в подразделения, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, пациенту необходимо иметь при себе следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность,

- полис ОМС

1. При первичном обращении пациента в регистратуре заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, на основании оригиналов документов.
2. При повторном обращении пациент является в назначенный день к указанному времени непосредственно в кабинет врача, минуя регистратуру.
3. При обращении пациента с ограниченными возможностями дежурный администратор регистратуры оказывает ему всестороннее содействие в плане устранения барьеров для получения медицинской помощи надлежащего качества.
4. Военнослужащие и приравненные к ним лица могут получить медицинскую помощь в МАУЗ ОЗП ГКБ №8 на основе заключенных договоров между территориальными органами соответствующего министерства или ведомства и медицинской организацией. Медицинская помощь в неотложной и экстренной форме указанным категориям граждан оказывается бесплатно.
5. Информация о расписании приема врачей, о порядке предварительной записи, о времени прием главным врачом и его заместителями, о квалификации врачей, о правах пациентов и другую информацию пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах, на официальном сайте в сети Интернет.

**Порядок госпитализации и выписки пациентов**

1. Порядок госпитализации пациентов устанавливается Правилами госпитализации в стационарные отделения МАУЗ ОЗП ГКБ №8, утверждаемыми главным врачом.
2. При госпитализации пациент должен быть ознакомлен с правилами внутреннего распорядка.

**Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья**

Права граждан:

- 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 РФ, устанавливается законодательством РФ и соответствующими международными договорами РФ. Лица без гражданства, постоянно проживающие в РФ, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами РФ, если иное не предусмотрено международными договорами РФ. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством РФ.

- Право на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом (в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача);

- Право на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- Право на получение консультаций врачей-специалистов;

- Право на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- Право на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- Право на получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

- Право на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- Право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- Право на отказ от медицинского вмешательства;

- Право на допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- Право на допуск 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;

- Право на уважительное и гуманное обращение со стороны медицинского и персонала;

- Право на проведение по просьбе пациента консилиума врачей;

- Право обжаловать неправомерные действия;

- Право на возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью пациента в процессе оказания медицинской помощи;

- Право на непосредственное знакомство с медицинской документацией.

Обязанности граждан:

- Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья;

- Граждане обязаны проходить медицинские осмотры;

- Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в т. ч. определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских орга­низациях;

- Граждане обязаны уважительно относиться к медицинским работникам и иным лица, участвующим в оказании медицинской помощи;

- Граждане обязаны соблюдать правила внутреннего распорядка медицинской организации

- Граждане обязаны бережно относиться к имуществу медицинской организации и других граждан.

**Правила поведения пациентов и их представителей в стационарных отделениях**

1. В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня.
2. При оказании медицинской помощи в стационарных условиях пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и в специально отведенном месте за исключением периода режимно-ограничительных мероприятий.
3. В палате необходимо соблюдать чистоту и порядок. Отходы должны незамедлительно помещаться в специальные емкости для сбора отходов класса А.
4. Пациенты обязаны соблюдать правила личной гигиены, особое внимание уделяется гигиене рук.
5. В помещениях стационарных отделений запрещено:

- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки

- хранить в палате опасные и запрещенные предметы

- использовать нагревательные приборы

- использовать электронные устройства, создающие электромагнитное излучение

- включать освещение, аудио- и видеоаппаратуру во время, предназначенное для отдыха пациентов

- использовать аудио- и видеозаписывающую аппаратуру без получения согласия других пациентов и работников больницы

- самостоятельно ремонтировать имущество больницы

- использовать постельные принадлежности со свободных кроватей в палате

-совершать прогулки по территории больницы вне пешеходных зон

- выходить за пределы больницы без разрешения врача

1. Продукты питания должны приниматься и храниться в упакованном маркированном виде.

Список разрешенных к передаче и хранению продуктов и срок их хранения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование продукта | Количество | Срок и условия хранения |
| Сок в потребительской таре | 1-2 литра | Указан на упаковке |
| Печенье, хлебобулочные изделия в заводской упаковке | 200-500 г. | Указан на упаковке |
| Кисломолочные продукты в потребительской таре | 0,2-0,5 л | Указан на упаковке |
| Свежие фрукты (вымытые, в упаковке) | 0,5 – 1 кг | 24 ч. |
| Свежие овощи (вымытые, в упаковке) | 0,5 – 1 кг | 72 ч. |
| Кондитерские изделия в заводской упаковке | 0,2-0,5 кг | Указан на упаковке |

При обнаружении продуктов питания с истекшим сроком годности и нарушением условий хранения и маркировки они удаляются как пищевые отходы.

Запрещена передача и хранение следующий продуктов:

- куры отварные, жареные

- паштеты, студни, заливные

- пельмени, блинчики, пирожки с мясом, беляши

- винегреты, салаты

- кондитерские изделия с заварным, белковым, сливочным кремом

- бутерброды с колбасой, ветчиной, рыбой и т.д.

- молочные продукты домашнего изготовления

- консервы домашнего приготовления

- сырые яйца

1. Прием пищи должен осуществляться в отведенное время в отведенных местах. Запрещено размещение и хранение продуктов питания на столах и тумбочках.
2. При нахождении у стационарных условиях пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузлы и проч.)

- соблюдать лечебно-охранительный режим

- ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья, в том числе о повышении температуры тела, появлении сыпи, расстройств дыхания, пищеварения

1. Самовольное оставление пациентом стационара может быть рассмотрено как отказ от медицинской помощи с последующей выпиской пациента.
2. Нарушением правил внутреннего распорядка считается:

- грубое и неуважительное отношение к работникам больницы

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или процедуру

- несоблюдение требований и рекомендаций медицинского персонала

- прием лекарственных средств без назначения врача

- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения

- одновременное лечение в нескольких медицинских организациях

- отказ от направления ил несвоевременная явка на ВК или МСЭК

- курение на территории больницы, употребление алкоголя, наркотических, психотропных веществ.

1. Пациенты, допустившие нарушения, подлежат выписке из стационара с отметкой о нарушении режима.

**Правила посещения родственниками пациентов в отделениях анестезиологии-реанимации**

1. Правила посещения родственниками пациентов в отделениях анестезиологии-реанимации утверждаются главным врачом

**Порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом**

1. В случае нарушения прав пациента он (его представитель) может обратиться с жалобой к заведующему подразделением, заместителям главного врача, главному врачу, Министерство здравоохранения Челябинской области, страховую медицинскую организацию и другие контролирующие органы.
2. Обращение пациента рассматривается должностным лицом, либо врачебной комиссией. На письменные обращения даются ответы в установленном порядке.

**Порядок посещения пациентов родственниками**

1. Порядок посещения пациентов, находящихся в стационаре, родственниками утверждается главным врачом.