

Государственное автономное учреждение здравоохранения
Свердловской области
«Талицкая центральная районная больница»
(ГАУЗ СО «Талицкая ЦРБ»)

ПРИКАЗ

01.02.2024

№ 0102-8

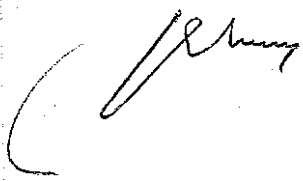
**Об утверждении Правил поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ СО
«Талицкая ЦРБ»**

На основании части 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г.
№ 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ СО «Талицкая ЦРБ» (далее – Правила).
2. Заместителям главного врача Тегенцевой И.В., Санниковой Л.Ю. обеспечить размещение настоящих Правил на информационных стендах в стационаре, поликлинике г. Талицы, отделении п. Троицкий, филиала с. Бутка, помещениях ОВП и ФАП.
3. Начальнику отдела автоматизации и механизации производственных процессов Извекову А.В. разместить Правила в разделе «Пациентам» официального сайта ГАУЗ СО «Талицкая ЦРБ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
4. Начальнику отдела кадров Глазачевой Н.Д. ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом под роспись.
5. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.И.Редькин

ПРАВИЛА **поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ СО «Галицкая ЦРБ»**

I. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ СО «Галицкая ЦРБ» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-01 «О защите прав потребителей», приказом Минздрава РФ от 19.08.2020 г. № 869н «Об утверждении общих требований к организации посещения пациента родственниками и иными членами семьи или законными представителями пациента в медицинской организации, в том числе в ее структурных подразделениях, предназначенных для проведения интенсивной терапии и реанимационных мероприятий, при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях», Санитарными правилами и нормами СанПиН 3.3686-21 "Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней".

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения ГАУЗ СО «Галицкая ЦРБ» (далее - Больница) при получении медицинских и иных услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с обеспечением безопасности граждан при посещении ими Больницы, а также работников Больницы. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Больницы, на официальном сайте Больницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Больницы признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Больницы, для которого Больница не является местом работы.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Больнице.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;
 - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - допуск к нему священнослужителя, в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
 - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение кото
- рых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - получение медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.

3.1. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, правила поведения пациента в Больнице;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное

с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Больницы;

- соблюдать установленный порядок деятельности Больницы и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения и медицинские кабинеты Больницы в соответствии с установленным графиком их работы;

- при посещении лечебно-диагностических подразделений Больницы надевать на уличную обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Больницы;

- продукты, не предусмотренные рационом питания Больницы, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием фамилии пациента и номера палаты.

3.2. Распорядок дня для пациентов стационара:

7.00 - подъем

7.00 - 8.00 - измерение температуры тела, утренний туалет, сдача анализов, выполнение врачебных назначений

8.30 - 09.30 - завтрак

10.00 - 13.00 - обход врача, выполнение процедур и назначений

12.30 - 13.30 - обед

14.00 - 16.00 - тихий час

17.00 - 17.30 - измерение температуры тела, выполнение врачебных назначений

17.30 - 18.00 - ужин

19.00 - 21.00 - обход дежурного врача, процедуры

22.00 - ночной сон.

3.3. Время и порядок посещения пациентов:

3.3.1. В структурных подразделениях Больницы посещения разрешаются:

- ежедневно - с 17.00 до 19.00.

3.3.2. В отделениях реанимации и интенсивной терапии пропуск посетителей осуществляется по спискам, заверенным заведующим отделением или дежурным врачом - с 12.00 до 14.00 и с 17.00 до 19.00 (понедельник - воскресенье).

3.3.3. При посещении пациента в палате реанимации и интенсивной терапии допускается одновременное нахождение не более двух посетителей одного пациента.

3.3.4. В некоторых случаях для осуществления круглосуточного ухода за тяжелобольными оформляется постоянный пропуск по распоряжению лечащего врача.

3.3.5. Посещение пациентов допускается при условии наличия сменной обуви

(бахил), медицинского халата (при посещении отделений реанимации).

3.3.6. В отделениях Больницы следует соблюдать тишину, выключать звук на мобильных устройствах, общаться с родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала.

3.3.7. В случае проведения в палате медицинских манипуляций посетителям следует покинуть палату/отделение.

3.3.8. В соответствии с санитарным законодательством посещение пациента должно осуществляться с учетом его состояния, с соблюдением противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в учреждении, с согласия пациента.

3.3.9. В период введения ограничительных мероприятий (карантина), посещение пациентов не осуществляется.

3.3.10. Согласно санитарным правилам и нормам, а так же в целях предотвращения заноса детских инфекций (ветряная оспа, корь, дифтерия, краснуха и др.) дети в Больницу не допускаются.

3.3.11. Администрация Больницы не несет ответственности за оставленные в палате ценные вещи и деньги.

3.3.12. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Больницы, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить на территорию Больницы огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- потреблять пищу вне специально отведенных для этого мест;
- курить на территории Больницы;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- размещать в помещениях и на территории Больницы рекламную информацию;
- производить фото- и видеосъемку без согласования с заведующим отделением;
- употреблять алкогольные и наркотические вещества;
- доступ в здание и помещения Больницы лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются с территории Больницы сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

3.3.13. Пациентам и лицам, осуществляющим уход за ними, запрещается:

- приносить скоропортящиеся продукты;
- приносить и использовать электробытовые приборы.

В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Использованные средства личной гигиены (памперсы, подкладные салфетки и др.) необходимо сбрасывать в специальный мусорный бак, находящийся в санитарной комнате. Бросать их в канализацию категорически запрещается.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Больницы согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Больницы в письменном виде.

4.3. График приема граждан:

- главный врач - вторник с 14-00 до 16-00

- заместитель главного врача по медицинской части - четверг с 14-00 до 16-00.

Записаться на прием можно лично у секретаря главного врача или по телефону: 8 (34371) 2-19-46.

4.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в Больницу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в Больницу, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными 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.

5.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5.4. Предоставление информации о состоянии здоровья пациента, находящегося на стационарном лечении в Больнице осуществляется только лицам, указанным пациентом в

информированном согласии. Информация о пациенте предоставляется в личной беседе с врачом или с заведующим отделением после предоставления документов, подтверждающих личность.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил, работники Больницы вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Больницы, неисполнение законных требований работников Больницы, причинение морального вреда работникам Больницы, причинение вреда деловой репутации Больницы, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае несоблюдения настоящих Правил поведения заведующий отделением, дежурный врач, старшая медицинская сестра имеют право отстранить родственника и /или его законного представителя от ухода за пациентом.

6.4. За нарушение настоящих Правил пациент может быть досрочно выписан из Больницы с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.