

Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 2»
(БУЗОО «ГКБСМП № 2»)

ПРИКАЗ

31.03.2020

№ 42

г. Омск

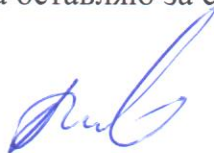
Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 2»

В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи гражданам в БУЗОО «ГКБСМП № 2», в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 2» (далее по тексту - Правила внутреннего распорядка) согласно Приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику организационно-методического отдела Гимранову Ф.Ф. разместить настоящий приказ в общедоступных местах для ознакомления.
3. Начальнику отдела автоматизированных систем управления Турбай И.А. разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Руководителям структурных подразделений обеспечить деятельность структурных подразделений в соответствии с настоящим приказом.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.А. Попов

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов бюджетного учреждения здравоохранения Омской области
«Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 2»

1. Общая часть

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов БУЗОО «ГКБСМП № 2» (далее по тексту - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в области здравоохранения, поведение пациента в организации здравоохранения (далее – «Больница»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и больницей.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача организации, распоряжениями руководителей структурных подразделений больницы и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение. Разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и размещаются на официальном сайте учреждения: www.bsmp2-omsk.ru.

1.4. Больница оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению города Омска по территориально-участковому принципу, а так также неотложную стационарную помощь.

1.5. Медицинские услуги оказываются в больнице как на бесплатной, так и на платной основе.

1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте, а при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях путём размещения Правил внутреннего распорядка на информационных стендах в доступных для ознакомления местах в поликлинике.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:

- 1) Общая часть;
- 2) Порядок госпитализации, выписки, взаимоотношения врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи;
- 3) Порядок посещения пациентов, находящихся на лечении в БУЗОО «ГКБСМП № 2»;
- 4) Правила пребывания пациентов в БУЗОО «ГКБСМП № 2»;
- 5) Распорядок дня пациентов БУЗОО «ГКБСМП № 2»;
- 6) Права и обязанности пациента;
- 7) Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- 8) Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским персоналом и пациентом;
- 9) Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 10) График работы поликлиники и ее должностных лиц;
- 11) Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- 12) Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневных стационарах;
 - 11) Ответственность за нарушение настоящих правил;
 - 12) Правила пребывания в учреждении пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход.

2. Порядок госпитализации, выписки, взаимоотношения врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи

2.1. Прием пациентов в больнице осуществляется круглосуточно, без выходных, праздничных дней и перерывов.

2.2. Госпитализация пациентов осуществляется:

- по направлениям государственных организаций здравоохранения;
- при наличии неотложных (экстренных) показаний для госпитализации лиц, обратившихся в больницу самостоятельно;
- по договору с БУЗОО «ГКБСМП № 2» на платной основе.

2.3. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляет врач приемного отделения по профилю в процессе осмотра и обследования пациента. В диагностически сложных или спорных случаях вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно, с участием заведующего приемным отделением или ответственного дежурного врача по приемному отделению.

2.4. В случае категорического отказа самого пациента от госпитализации при наличии показаний - он должен удостоверить свой отказ подписью в медицинской карте в присутствии врача и заведующего приемным отделением (ответственного дежурного врача), после получения разъяснений о необходимости госпитализации и последствиях отказа.

2.5. Пациент или его законный представитель при поступлении в больницу представляет медицинским работникам приемного отделения следующие документы:

- направление на госпитализацию;
- паспорт гражданина РФ, вид на жительство в РФ, удостоверение беженца;
- паспорт или иной документ его заменяющий, предназначенный для выезда за границу иностранных граждан или лиц без гражданства, выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства;
- страховой полис обязательного медицинского страхования.

2.6. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи и доставленные не с места жительства, могут быть госпитализированы в больницу без вышеперечисленных документов, с последующим оформлением всей необходимой медицинской документации, для чего лечащий врач информирует семью больного о

необходимости предоставления в 3-х дневный срок документов, удостоверяющих личность больного.

2.7. Лица, сопровождающие пациентов, ожидают результатов осмотра в специально отведенном холле приемного отделения.

2.8. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном отделении пациента, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.

2.9. Присутствие сопровождающих лиц не допускается в операционных, перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

2.10. Сопровождающим лицам разрешено участвовать и оказывать содействие медицинскому персоналу приемного отделения в транспортировке пациента на госпитализацию в стационарные отделения, за исключением отделения реанимации и интенсивной терапии, отделения анестезиологии и реанимации, отделения операционного блока.

2.11. При оформлении пациента на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки.

2.12. В отделениях больницы разрешено нахождение пациентов в домашней одежде при условии ее еженедельной смены и домашней обуви (правило не распространяется на лиц, личная одежда которых нуждается в камерной обработке). В палату разрешается взять предметы личной гигиены, посуду (зубную щетку, пасту, мыло, туалетную бумагу, носовые платки, полотенце, бритву, чашку, ложку и др.)

2.13. В приемном отделении обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний, при необходимости выполняется санитарная или дезинсекционная обработка (в случае выявления распространенного педикулеза волосы могут быть удалены).

2.14. При обращении (доставке) в больницу лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия - сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы полиции.

2.15. Пациенты, находящиеся на лечении в больнице, в процессе оказания им медицинской помощи, с их согласия могут быть осмотрены и (или) проконсультированы сотрудниками кафедр, расположенных на базе больницы, с участием в осмотрах студентов, аспирантов, клинических ординаторов.

2.16. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент - активный участник процесса лечения.

2.17. Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента, кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством.

2.18. Выписка пациента из больницы производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Оформление выписки по окончании рабочего дня лечащего врача, в выходные и праздничные дни осуществляется дежурным врачом отделения.

2.19. По заявлению пациента или его законного представителя выписка пациента может быть осуществлена досрочно (до излечения или стабилизации состояния) только с согласия заместителя главного врача по профилю при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его здоровья. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного больного.

2.20. Временный отпуск домой пациентов, находящихся на стационарном лечении в БУЗОО «ГКБСМП № 2», запрещен.

3. Порядок посещения пациентов, находящихся на лечении в БУЗОО «ГКБСМП № 2»

3.1. Посещение пациентов в палатах осуществляется в установленное время и по специальным пропускам, которые выдаются родственникам заведующим отделением или лечащим врачом в случаях тяжелого состояния или затрудненного передвижения пациента. Для остальных пациентов – посещения осуществляются в установленное время в холле больницы.

3.2. Время для посещения пациентов в палатах осуществляется по пропускам по согласованию с лечащим врачом, а без пропусков в холлах больницы: с понедельника по субботу с 17:00 час. до 19:00 час., в воскресенье и праздничные дни с 12:00 час. до 15:00 час.

3.3. Для беседы с лечащим врачом или с заведующим отделением родственники пациентов должны обратиться в стол справок с целью получения пропуска. Беседы родственников пациентов с лечащим врачом или с заведующим отделением проводятся в рабочие дни с понедельника по пятницу с 14 час. 00 мин. до 15 час. 00 мин.

3.4. В период карантина, объявленного приказом главного врача больницы, посещения пациентов запрещены. Прием передач и доставка их пациентам осуществляется младшим медицинским персоналом отделения.

3.5. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен только:

- студентам учебных медицинских учреждений - по предъявлению студенческого билета, билета слушателя;

- пациентам, проходящим обследование на платной основе – на основании договора об оказании платных услуг;

- сотрудников органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения;

- других категорий - с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по больнице.

3.6. Сотрудники больницы и кафедр, работающих на базе БУЗОО «ГКБСМП № 2», предъявляют на входе служебный пропуск (удостоверение).

3.7. Посещение пациентов в палатах по пропускам осуществляется в санитарной одежде (медицинском халате), сменной обуви или бахилах.

3.8. Гардероб для посетителей больницы работает в осенне-зимне-весенний период. Время работы гардероба ежедневно с 7.42 до 19.00, технические перерывы с 10.48-11.00 час., 13.48-14.00 час., 16.48-17.00 час..

3.9. За 15-20 минут до окончания времени посещений и закрытия гардероба дежурные медицинские сестры уведомляют находящихся в отделениях посетителей о закрытии больницы для посещений.

3.10. Головной убор принимается в гардероб на один номер с верхней одеждой, обувь - упакованной в плотный и прочный пакет - на отдельный номер.

3.11. Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

3.12. Если посетитель по каким-либо уважительным причинам не смог забрать из гардероба вещи вовремя – они могут быть выданы ему после составления акта за 3-мя подписями (ответственного дежурного врача и 2-х любых сотрудников больницы), при этом личность гражданина удостоверяется на основании предъявленного документа или свидетельства пациента (сотрудника) больницы. Акт о выдаче одежды передается ответственным дежурным врачом при сдаче смены работнику гардероба приёмного отделения и хранится в течение полугода в гардеробе приёмного отделения больницы.

3.13. Дубликат ключа от гардероба хранится у работника охраны.

3.14. Продукты и вещи, разрешенные для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях больницы:

- продукты питания: фрукты (зеленые яблоки, бананы), мытые кипяченой водой, свежие овощи, мытые кипяченой водой, сок в фабричной упаковке, минеральная вода в фабричной упаковке, фруктовые конфеты (карамель), зефир, пастила, мармелад, печенье (галетное, сухое), сухари, сушки, бублики, булочки (не сдобные), кефир в фабричной упаковке, сыр нежирный, твердый, чай (в пакетиках), сахар;

- предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка);

- настольные игры, карандаши, фломастеры, бумага, книги, журналы.

3.15. Запрещенные для передачи продукты и вещи:

- Молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки;

- Газированные напитки (кока-кола, фанта и др.), соленые и маринованные овощи;

- Шоколад, чипсы, арбузы, дыни, экзотические фрукты;

- Консервы (рыбные, мясные, овощные), паштеты, студни, пельмени, блины;

- Колбасные и мясные изделия, яйца, куры, икра, соленая рыба, морепродукты, грибы, ягоды;

- Салаты, супы, вторые блюда домашнего приготовления, мороженое, торты, пирожные, кремовые изделия, алкогольная продукция, табачные изделия, жевательная резинка.

- Острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки

- Электронагревательные приборы, кипятильники.

3.16. Передачи упаковываются в целлофановые пакеты с указанием Ф.И.О., отделения, № палаты и даты передачи.

3.17. При нарушении правил хранения продукты будут изыматься медицинским персоналом в пищевые отходы.

3.18. С учетом характера заболевания для пациента могут быть предусмотрены ограничения в питании, поэтому все вопросы диеты необходимо согласовать с лечащим врачом.

4. Правила пребывания пациентов в БУЗОО «ГКБСМП № 2»

4.1. В помещениях больницы запрещается:

1) курение в зданиях, помещениях, а также на территории БУЗОО «ГКБСМП № 2» согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

2) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

3) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

4) играть в азартные игры;

5) нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);

6) проносить и хранить в палатах верхнюю одежду и обувь;

7) громко разговаривать, шуметь;

8) на территории БУЗОО «ГКБСМП № 2» применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);

9) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;

10) выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;

11) приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;

12) хранить пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии пациента, а также с истекшим сроком годности;

13) покидать отделение после отбоя (22.00 час.), без разрешения лечащего врача покидать отделение в часы дневного отдыха (16.00 час.-17.00 час.).

4.2. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка БУЗОО «ГКБСМП № 2» пациента могут выписать досрочно и/или с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

1) курение в зданиях, помещениях, а также на территории БУЗОО «ГКБСМП № 2»;

2) употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному, наркотическому или токсическому опьянению;

3) грубое и неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;

4) нарушение пациентом режима дня, утвержденного в отделении;

5) несоблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;

6) прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

7) самовольный уход пациента из стационара;

8) лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

4.3. Пациент возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества больницы, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4. В больнице не рекомендуется хранение при себе крупных сумм наличных денежных средств и ценностей, т.к. их сохранность не может быть гарантирована.

4.5. При возникновении чрезвычайной ситуации в больнице пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала, в т.ч. оказывать помощь медицинскому персоналу по эвакуации тяжелых больных.

5. Распорядок дня пациентов БУЗОО «ГКБСМП № 2»

5.1. Для всех пациентов, проходящих лечение в БУЗОО «ГКБСМП № 2», устанавливается следующий распорядок дня:

№	Мероприятие	Начало (час.)	Окончание (час.)
1	Подъём	07:00	
2	Измерение температуры, выполнение назначений	07:05	07:30
3	Утренний туалет	07:30	08:00
4	Получение лекарств, выполнение назначений (анализы)	08:00	08:30
5	Завтрак	08:30	9:15
6	Обход врачей	09:15	11:00
7	Выполнение назначений	11:00	13:30
8	Обед	13:30	14:30
9	Получение лекарств, выполнение назначений	14:30	15:00
10	Послеобеденный отдых	15:00	17:00
11	Посещение пациентов родственниками	17:00	19:00
12	Ужин	18:00	19:00
13	Получение лекарств, измерение температуры тела, выполнение назначений, инструктаж для подготовки к проведению назначенных на следующий день обследований	19:00	21:30
14	Вечерний туалет	21:30	22:00
15	Отход ко сну	22:00	

5.2. Места пребывания пациентов в течение дня 4 раза подвергаются проветриванию (в некоторых случаях - кварцеванию) и 2 раза - влажной уборке, для чего пациенты должны по просьбе медицинского персонала покинуть палаты.

5.3. С учетом особенностей контингента пациентов в различных отделениях могут устанавливаться иные сроки начала и окончания мероприятий распорядка дня, указанные изменения вносятся по предложению заведующего отделением и подлежат утверждению администрацией больницы. Несогласованное изменение распорядка дня администрацией или персоналом отделений не допускается.

5.4. Для посещения пациентов, которые в силу своих физических возможностей не могут самостоятельно передвигаться либо им по медицинским показаниям рекомендовано соблюдать постельный режим, лечащим врачом либо заведующим структурным подразделением по просьбе родственников пациента может выдаваться пропуск установленного образца.

5.5. Посещение указанных пациентов осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность с записью в журнале регистрации посетителей.

5.6. Право пациента на свидание с посетителем может быть ограничено по рекомендации лечащего врача заведующим отделением или главным врачом в интересах здоровья или безопасности пациентов, а также в интересах здоровья и безопасности других лиц.

6. Права и обязанности пациента

6.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

6.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников БУЗОО «ГКБСМП № 2» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

6.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

6.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

6.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

6.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

6.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

6.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам БУЗОО «ГКБСМП № 2», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

6.1.9. Сохранение работниками БУЗОО «ГКБСМП № 2» 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;

6.1.10. 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;

6.2. Пациент обязан:

6.2.1. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

6.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

6.2.3. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

6.2.4. 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;

6.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

6.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

6.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;

6.2.8. Бережно относиться к имуществу БУЗОО «ГКБСМП № 2».

6.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ).

6.3. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

6.4. В соответствии с ч. 9 ст. 21 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при оказании гражданам медицинской помощи в рамках практической подготовки обучающихся по профессиональным образовательным программам медицинского образования пациент должен быть проинформирован об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи. В этом случае медицинская организация обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами БУЗОО «ГКБСМП № 2». 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. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7.4. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского учреждения без согласования с руководством.

8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским персоналом и пациентом

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. № 59-ФЗ).

8.1. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через приёмную главного врача и передается на рассмотрение заместителю главного врача по профилю. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт БУЗОО «ГКБСМП № 2» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

8.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение **30 (тридцати) дней** с момента её получения БУЗОО «ГКБСМП № 2». На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На

претензию (жалобу), размещенную на сайте БУЗОО «ГКБСМП № 2» ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

8.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

9. Порядок выдачи листов нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

9.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

9.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

9.3. Для оформления листа нетрудоспособности пациент обязан предоставить в БУЗОО «ГКБСМП № 2» свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Лист нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия листа нетрудоспособности.

9.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

10. График работы поликлиники и ее должностных лиц

10.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

10.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

10.3. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой.

10.4. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

11. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

11.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи,

11.2. Право оказания платных медицинских услуг БУЗОО «ГКБСМП № 2» предусмотрено Уставом учреждения.

11.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

11.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

11.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

11.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

11.7. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка Поликлиники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневных стационарах

12.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

12.2. Прием пациентов, поступающих в дневные стационары в плановом порядке, осуществляется в кабинете врача дневного стационара.

12.3. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из амбулаторной карты. На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация, Пациент сопровождается персоналом в палату.

12.4. В случае отказа от госпитализации врач в медицинской документации делает запись о причинах отказа и принятых мерах (отказ установленного образца).

12.5. При лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму.

12.6. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

12.7. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

12.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

13. Ответственность за нарушение настоящих правил

13.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники больницы вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

13.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам больницы, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории больницы, неисполнение законных требований работников больницы, причинение морального вреда работникам больницы, причинение вреда деловой репутации БУЗОО «ГКБСМП № 2», а также материального ущерба имуществу больницы, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Правила пребывания в учреждении пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход

14.1. Постоянно по уходу за тяжелобольным пациентом может находиться только один из законных представителей.

14.2. Необходимость совместного пребывания с пациентом родственника определяет заведующий отделением в индивидуальном порядке с учетом возможностей отделения.

14.3. Уход за пациентом включает в себя кормление, переодевание, санитарно-гигиеническое обслуживание, сопровождение на медицинские процедуры и транспортировку для проведения диагностических исследований.

14.4. В отделениях не рекомендуется хранить ценные вещи, поскольку в случае их пропажи администрация учреждения ответственности не несет.

14.5. Пациентам и родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено свободное хождение по другим палатам, боксам и отделениям учреждения.

14.6. Пациенты и родственники, осуществляющие уход обязаны:

14.6.1. неукоснительно выполнять назначения лечащего врача, рекомендации и просьбы медицинского персонала;

14.6.2. соблюдать «Правила приема передач и хранения продуктов в отделениях»; «Распорядок дня в отделениях»;

14.6.3. соблюдать чистоту и порядок в палате, коридорах, туалетах;

14.6.4. бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) виновные лица обязаны возместить все убытки.

14.7. Родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещается:

14.7.1. занимать кровати, предназначенные для пациентов;

14.7.2. хранить верхнюю одежду и обувь в палате, а личные вещи (одежда, полиэтиленовые пакеты, вещи и т.д.) - на тумбочках, стульях, кроватях;

14.7.3. оставлять пациента без присмотра;

14.7.4. без разрешения палатной медсестры выходить из палаты;

14.7.5. самовольно покидать отделение;

14.7.6. принимать передачи для других пациентов;

14.7.7. хранить продукты на окне в палате (подписанные продукты должны храниться в холодильнике);

14.7.8. хранить лекарственные препараты, не прописанные врачом;

14.7.9. нарушать тишину и покой в отделении;

14.7.10. пользоваться служебным телефоном;

14.7.11. стирать и сушить белье.

14.8. Родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено курить и распивать спиртные напитки на территории и в помещениях учреждения.

15. Организация ограничения допуска посторонних лиц в учреждении

15.1. Вход персонала учреждения в рабочее время осуществляется по предъявлении удостоверения БУЗОО «ГКБСМП №2».

15.2. Посетители (посторонние лица) пропускаются в учреждение на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность с обязательной фиксацией данных документа в журнале регистрации посетителей (паспортные данные, время прибытия, время убытия, к кому прибыл, цель посещения учреждения).

15.3. При выполнении в учреждении строительных и ремонтных работ допуск рабочих осуществляется по списку подрядной организации, согласованному с руководителем учреждения с обязательным уведомлением территориального подразделения УВД. Производство работ осуществляется под контролем руководителя, специально назначенного приказом главного врача учреждения.

15.4. После окончания времени, отведенного для посещения больных, старший охранник смены производит осмотр помещений учреждения с целью выявления посторонних, взрывоопасных и подозрительных предметов.

15.5. Нахождение на территории учреждения посторонних лиц после окончания рабочего дня без соответствующего разрешения руководства учреждения запрещается.

15.6. При наличии у посетителей ручной клади вахтер – охранник учреждения предлагает добровольно предъявить содержимое ручной клади.

При отказе предъявить содержимое ручной клади посетитель не допускается в учреждение.

15.7. В случае, если посетитель, не предъявивший к осмотру ручную кладь, настаивает на посещении учреждения, вахтер – охранник, оценив обстановку, информирует главного врача учреждения и действует по его указаниям. В случае если прибывший пытается самостоятельно пройти и игнорирует требования прекратить свои действия, вахтер-охранник вызывает наряд полиции, используя кнопку тревожной сигнализации или телефонную связь.

15.8. Пропуск посторонних транспортных средств на территорию учреждения осуществляется после его осмотра и записи в Журнале регистрации автотранспорта вахтером – охранником. Список автотранспорта, имеющего право въезда на территорию учреждения, утверждается руководителем учреждения.

15.9. Работникам учреждения, имеющим право на проезд личного автотранспорта, выдается пропуск установленного образца.

15.10. Осмотр въезжающих транспортных средств на территорию учреждения и груза производится перед воротами (шлагбаумом).

15.11. Стоянка личного автотранспорта персонала учреждения на его территории осуществляется только с разрешения руководителя учреждения и в специально оборудованном (отведенном) месте. После окончания рабочего дня и в ночное время без соответствующего разрешения руководителя учреждения стоянка автотранспорта на территории организации запрещается.

15.12. В выходные, праздничные дни и в ночное время допуск постороннего автотранспорта на территорию объекта осуществляется по письменной резолюции руководителя учреждения или лица его замещающего на соответствующей служебной записке (либо по отдельному, утвержденному руководителем учреждения списку

таких транспортных средств). В служебной записке в обязательном порядке должны быть указаны принадлежность транспортного средства, его марка, госзнак, цель заезда и стоянки, фамилии ответственных (сопровождающего либо водителя), а также период времени нахождения автотранспорта на территории организации.

15.13. Обо всех случаях длительного нахождения вызывающих подозрение неустановленных транспортных средств в непосредственной близости от территории учреждения, ответственный за пропускной режим информирует руководителя организации (лицо, его замещающее) и по его указанию информирует об этом территориальное подразделение УВД по городу Омску, ГИБДД УВД по Омской области.

15.14. В случае если во въезжающем на территорию транспортном средстве находятся пассажиры, то на них распространяются установленные в учреждении правила о допуске на объект работников организации и посетителей. Допускается фиксация данных о пассажирах в Журнале регистрации автотранспорта.

15.15. В случае возникновения пожара на объекте пожарная и иная специальная техника пропускается на территорию объекта немедленно и беспрепятственно.