

Приложение
к приказу «Об утверждении правил
внутреннего распорядка в ООО
«Ставмедклиника» для пациентов». от
«10 » 01 2022 г. № 7-П

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Ставмедклиника»

1. Общие положения

Внутренний распорядок ООО «Ставмедклиника» для пациентов - это регламент (порядок), обеспечивающий получение пациентами ООО «Ставмедклиника» медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациентов при получении медицинской помощи в ООО «Ставмедклиника».

Внутренний распорядок ООО «Ставмедклиника» для пациентов регулируется правилами внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» для пациентов, утверждаемые приказом директора ООО «Ставмедклиника».

Правила внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Ставмедклиника», а также лиц пребывающих совместно с ребёнком. С правилами внутреннего распорядка пациенты, находящиеся на стационарном лечении знакомятся письменно.

Правила внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Правила поведения для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в ООО «Ставмедклиника».

Пациент обязан соблюдать настоящие правила в соответствие со ст.27 п.3 Федерального закона №323-ФЗ.

Пациент обязан вежливо разговаривать с работниками ООО «Ставмедклиника». При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в проведении консультации и исследования (кроме экстренных случаев).

Пациент обязан бережно относиться к имуществу ООО «Ставмедклиника»

При входе в ООО «Ставмедклиника» пациент обязан надеть бахилы или сменную обувь.

В холодное время года пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

Запрещается курить и распивать спиртные напитки в зданиях, помещениях, на территории возле входа в ООО «Ставмедклиника».

В помещениях ООО «Ставмедклиника» необходимо соблюдать тишину и чистоту.

Запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультаций врача.

Правила внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- порядок госпитализации выписки пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Ставмедклиника» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации отражающей состояние здоровья пациента;
- правила посещения пациентов;
- посещения родственниками пациентов в палате реанимации и интенсивной терапии

совместное пребывание родственников с ребенком или другим членом семьи.

2. Порядок обращения пациента в ООО «Ставмедклиника»

В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, могут обращаться на платной основе в ООО «Ставмедклиника».

Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется специалистами ООО «Ставмедклиника» после предварительного обследования.

3. Порядок госпитализации и выписки пациента

Госпитализируются пациенты нуждающиеся в стационарном лечении.

Прием больных в стационар производится на посту хирургического отделения, где должны быть созданы все необходимые условия для оформления медицинской документации.

При приеме больного медицинская сестра хирургического отделения вносит паспортные данные в историю болезни и заносит в журнал учета приема больных необходимые сведения о поступившем.

Вопрос о необходимости санитарной обработки решается дежурным врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал приемного отделения стационара.

Больной может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму, по разрешению заведующего отделением.

При госпитализации больного дежурный персонал хирургического отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, сопровождать пациента в выделенную палату.

Выписка больного производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделения стационара. Выписка из хирургического отделения разрешается:

- при выздоровлении больного;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другую организацию здравоохранения:
 - по письменному требованию больного либо его законного представителя до излечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения директора ООО «Ставмедклиника» или заведующего хирургическим отделением.

Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается выписка из истории болезни, листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр выписки вклеивается в медицинскую карту стационарного больного, второй экземпляр дается на руки пациенту.

История болезни после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив.

Госпитализация больных в дневной стационар осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.

4. Права и обязанности пациента

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ООО «Ставмедклиника» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям:
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- выбор лечащего врача в соответствии с установленным в ООО «Ставмедклиника» порядком;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;

- добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Ставмедклиника», в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- 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;

- 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;

- при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований. Посетители должны быть в чистой одежде и в сменной обуви.

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности организации здравоохранения;

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы лечебного учреждения;
- бережно относиться к имуществу ООО «Ставмедклиника»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Ставмедклиника» и приема пациентов, правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения учреждения в сменной обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах

обследования, наличии заболевания его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение:

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях: - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ - бережно относиться к имуществу ООО «Ставмедклиника»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

5. Правила поведения пациентов в стационаре

При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантин, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный контейнер для сбора бытовых отходов.

Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

В помещениях стационарных отделений запрещается:

- хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники чайники, телевизоры и другие электроприборы;
- включать освещение, аудио-, видеоаппаратуру, телефоны, а так же ходить по палате и отделению во время, предназначенного для сна и отдыха:
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- иметь колющие и режущие предметы бьющуюся посуду;
- использовать постельное бельё, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки по территории ООО «Ставмедклиника» без разрешения врача;
- выходить за территорию ООО «Ставмедклиника».

Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов запрещенных к употреблению в больнице, а так же требования к условиям хранения продуктов в указаны на информационных стендах в отделениях больницы.

При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан:

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом:
 - своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья:
 - незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутие живота, появлении сыпи и т.д.

Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые ООО «Ставмедклиника» ответственности не несет. Выписка пациента производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

Ответственность:

- Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.
- За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан.
 - Нарушением, в том числе, считается:
 - грубое и неуважительное отношение к персоналу;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
 - проносить и употреблять спиртные напитки;
 - проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;
 - курение на крыльце, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах, а также на территории больницы;
 - азартные игры;
 - использование электронагревательных приборов, утюгов, телевизоров;
 - покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, в период тихого часа.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Ставмедклиника» и пациентом

К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения в которой ему оказывается медицинская помощь.

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - непосредственно руководителю или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись должностного лица с указанием входящего номера.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством РФ.

Для обеспечения безопасности функционирования рабочего процесса сотрудников, профилактики возникновения предпосылок террористических актов, случаев экстремистских проявлений, предупреждения аварий, происшествий, чрезвычайных ситуаций и обеспечение объективности расследования в случаях их возникновения а также поддержания дисциплины и порядка в учреждении ведётся видеонаблюдение.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «Ставмедклиника». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, супругу (е), а при его (ее) отсутствии близким родственникам.

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

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

Ознакомление с медицинской документацией осуществляется на основании письменного запроса о предоставлении медицинской документации, рассматриваемого руководителем или заместителем медицинской организации, с предварительной регистрацией в учетных документах проводится непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, где находится пациент под контролем заведующего структурным подразделением медицинской организации.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности, выписки из медицинской документации, заключения врачей, данные дополнительных методов исследования должны быть заверены печатями установленного образца.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

9. Правила посещения пациентов

Посещение пациентов, находящихся на стационарном лечении в ООО «Ставмедклиника» разрешается в холле в рабочие дни с 16-00 до 20-00: в выходные и праздничные дни с 10-00 до 12-00 и с 16-00 до 20-00.

Встречи родственников с лечащим врачом проводятся в рабочие дни недели по согласованию.

К пациентам, находящимся на постельном режиме, для ухода допускаются близкие родственники по 1 человеку в день или специально нанятый работник («сиделка») по разрешению заведующего отделением или дежурного врача с указанием даты и времени пребывания в отделении.

Кроме родственника («сиделки»), осуществляющего уход за больным, с разрешения лечащего врача допускается не более 1 посетителя в день в возрасте старше 14 лет. время посещения не может превышать 20 минут.

Посетители должны оставлять в гардеробе верхнюю одежду и уличную обувь в полиэтиленовом пакете. Проходить в отделение можно в сменной обуви или бахилах.

Посетителям и пациентам запрещается перемещение по другим палатам и отделениям медицинского учреждения.

Разрешено приносить продукты питания согласно рекомендации лечащего врача и назначенной лечебной диеты, в ограниченном количестве. Запрещенные лечащим врачом продукты к передаче не принимаются.

Посетители обязаны соблюдать тишину, порядок и чистоту, с уважением относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу ООО «Ставмедклиника».

Запрещается посещение пациентов:

- в день операции и во время карантина;
- во время отдыха (тихого часа) с 14-00 до 16-00 и после 19-00 часов;
- детьми до 14 лет;
- лицами, находящимися в нетрезвом состоянии.

Посетителям **запрещается курение** на территории и в помещениях ООО «Ставмедклиника».

9.1. Посещения родственниками пациентов в палате реанимации и интенсивной терапии

Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

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.

Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

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

Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

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

В соответствии с Федеральным законом от 12.11.2011 № 323-ФЗ медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи). Посетители знакомятся с утвержденной Памяткой посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии, письменно подтверждая ознакомление и обязанности соблюдать указанные правила.

9.2. Совместное пребывание родственников с ребёнком или другим членом семьи

Одному из родителей, иному члену семьи или иному законному представителю предоставляется возможность на совместное нахождение с ребенком или другим членом семьи в ООО «Ставмедклиника» при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в течение всего периода лечения независимо от возраста ребенка или иного члена семьи.

Действие правил внутреннего распорядка для пациентов распространяется на лиц, совместно пребывающих со стационарным пациентом.

В случае нарушения правил внутреннего распорядка для пациентов лицом, совместно пребывающим с ребёнком или членом семьи, как то: нарушение прав других пациентов, курение в помещениях ООО «Ставмедклиника», оскорбление пациентов и медицинского персонала, порча имущества ООО «Ставмедклиника», нарушение санитарных требований и др., администрация учреждения имеет право отказать такому лицу на пребывание с ребёнком.