

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОГБУЗ
«Костромской
противотуберкулезный
диспансер»

Н.В.Гирин
«__» _____ **2019г.**

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения нижеприведенных Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) Областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Костромской противотуберкулезный диспансер» (далее - ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»).

Правила поведения для потребителей услуг (пациентов) ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения для потребителей услуг (пациентов) ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» - (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждения и распространяющим свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Правила поведения для потребителей услуг (пациентов) определяется нормативными актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3. Правила составляются администрацией ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» в соответствии с Федеральным законом от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила поведения для потребителей услуг (пациентов) учреждения включают:

- порядок организации приема пациентов в амбулаторно-поликлиническом отделении;
 - права и обязанности пациента;
 - правила поведения пациентов в стационаре;
 - дневном стационаре и стационаре на дому;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - время работы учреждения и его должностных лиц
 - правила въезда на территорию учреждения личного автотранспорта.
- 1.6. Правила размещаются на информационном стенде учреждения, а также на официальном сайте учреждения.

2. Порядок организации приема пациентов в амбулаторно-поликлиническом подразделении

2.1. При необходимости получения первичной специализированной медицинской помощи, оказываемой врачами учреждения, пациент обращается в регистратуру поликлиники.

2.2. Медицинская карта амбулаторного больного заполняется на каждого пациента при первом обращении за получением медицинской помощи, оказываемой в амбулаторно-поликлинических условиях.

Медицинская карта является собственностью учреждения, передача ее на руки пациента запрещена. Карта хранится в регистратуре. Пациент может ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с приказом Минздрава РФ от 29 июня 2016 г. №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». Записи в медицинской карте относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. «Медицинская карта амбулаторного больного» является документом долговременной информации,

в котором отражается: паспортная часть, анамнез жизни, аллергические реакции, перенесенные болезни, решения ЦВКК, сведения об объеме химиотерапии, изменении курса лечения и т.д. Кроме того, к долговременной информации относится лист для записи заключительных (уточненных) диагнозов. Впоследствии, в медицинскую карту амбулаторного больного вклеиваются листки оперативной информации: плановый прием пациента, вызов на обследование, посещение на дому и т. д.

2.3. Прием больных врачом амбулаторно - поликлинического отделения проводится согласно графику. Режим работы поликлиники: понедельник-пятница с 8.30 до 16.30, перерыв с 13.00 до 13.30, суббота (дежурный врач) с 9.00 до 15.00, воскресенье - выходной. Детское отделение: понедельник-пятница с 9.00 до 16.00, суббота (дежурный врач) с 9.00 до 15.00. перерыв с 13.00 до 13.30. воскресенье - выходной.

Поликлиническое отделение для взрослых работает без предварительной записи, в порядке очереди в день обращения, имея направление и клинический минимум обследования. Телефон регистратуры: 30-40-01.

Прием детей из города детским фтизиатром осуществляется по предварительной записи по телефону регистратуры: 51-39-27. Дети из районов области принимаются без предварительной записи в день приезда.

2.4. Информацию о времени приема врачей, главного врача и его заместителей пациент может получить с помощью информационных стендов в холле учреждения или на официальном сайте учреждения.

2.5. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническим подразделением учреждения после предварительного обследования пациента участковым врачом - фтизиатром. В случае тяжести состояния больного или в связи с эпидемиологической опасностью (при выделении микобактерий больным), пациент из районов области доставляется санитарным транспортом в стационарное отделение ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» после предварительного извещения начмеда или дежурного врача диспансера.

3. Права и обязанности пациента

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

- получение информации 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 учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство;

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

- 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;

- получение разъяснения по основаниям и целям помещения его в стационар;

- подачу без цензуры жалобы и заявления в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуру, суд;

- обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав, предоставленных Законом Российской Федерации от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов учреждения, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

3.2. Пациенты обязаны:

- точно соблюдать установленный администрацией учреждения режим;

- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об изменении состояния своего здоровья (повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.);

- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палатах;

- точно выполнять назначения лечащего врача;

- принимать от посетителей (родственников и знакомых) лишь те продукты питания, которые разрешены администрацией (список разрешенных для передачи продуктов питания имеется в каждом стационарном отделении);

- хранить полученные продукты питания в холодильнике в прозрачных полиэтиленовых пакетах с вложенной запиской с указанием Ф.И.О. хозяина пакета и датой получения передачи;

- хранить продукты питания в прикроватных столиках воспрещается;

- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватный столик;

3.3. Соблюдение правил личной безопасности

Пациентам предлагается:

- не приглашать в учреждение случайных знакомых;

- не держать в палате одежду, деньги, ценные вещи, украшения, имевшиеся в момент госпитализации; за ценные вещи, не сданные на хранение, администрация ответственности не несет;

- сообщать персоналу отделения об обнаруженных подозрительных вещах и предметах, оставленных без присмотра.

3.4. Обо всех претензиях больные заявляют старшей медицинской сестре, или дежурному врачу. Больные могут записывать свои претензии, заявления и предложения в жалобную книгу, которая хранится на посту у медицинской сестры отделения.

4. Правила поведения пациентов в стационаре

4.1. В стационарных отделениях учреждения устанавливается

Распорядок дня:

6.00 - 7.00 подъем, измерение температуры;

7.00 - 7.30 утренний туалет пациентов, проветривание и кварцевание палат;

7.30 – 8.30 сдача анализов,

8.30 – 9.00 завтрак;

9.00 – 9.30 прием лекарственных препаратов под контролем медсестры;

9.30 – 10.00 подготовка к обходу врача;

10.00 – 10.30 выполнение врачебных назначений;

10.30 – 11.30 врачебный обход;

11.30 – 13.00 прогулки, свободное время;

13.30 – 14.30 обед;

14.30 – 16.00 тихий час;

17.00 - 19.00 посещение пациентов родственниками, прогулки, свободное время;

18.00 – 18.30 ужин

18.30 – 19.00 раздача лекарственных препаратов под контролем медсестры;

20.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений;

21.00 – 22.00 вечерний туалет, проветривание и кварцевание палат;

22.00 отход ко сну.

4.2 Посещения посетителей в стационарных отделениях проводятся ежедневно с 17.00 до 19.00. В некоторых случаях, по распоряжению заведующего отделением свидания с родственниками разрешаются в другие часы. Посещения могут быть отменены приказом главного врача в связи с карантином или по другим причинам.

4.3. После 22 часов все больные должны быть в кровати, хождение по коридору, шумные игры в холлах отделений категорически воспрещается.

4.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.5. Гигиеническая обработка больных осуществляется не реже 1 раза в 7 дней с отметкой в истории болезни (при отсутствии медицинских противопоказаний). Гигиенический уход за тяжелобольными (умывание,

протираание кожи лица, частей тела, полоскание полости рта и т.д.) проводится утром, а также после приема пищи и при загрязнении тела. Пациенты обязаны соблюдать дисциплину кашля: прикрывать рот тыльной поверхностью левой руки или платком, часто мыть руки, иметь при себе карманную плевательницу с завинчивающейся крышкой. Соблюдать масочный режим.

Пациенты обязаны соблюдать режим отделения, после завтрака и до обеда они находятся в палате, так как в это время проводится обход врача, выполнений назначений. Во время тихого часа пациенты находятся в постели. Нельзя громко вслух разговаривать, ходить из палаты в палату, включать телевизор, радиоприемник.

После тихого часа у пациентов до ужина свободное время, которое они используют в зависимости от состояния. Категорически запрещается самовольный уход из отделения. При необходимости ухода из отделения пациент должен получить согласие лечащего врача или дежурного врача.

Посетителям и пациентам запрещается приносить недозволенные продукты, особенно скоропортящиеся и алкогольные напитки. Категорически запрещено распитие спиртных напитков находящимся на стационарном лечении пациентам. За нарушение режима пациентов выписывают из стационара.

В отделениях представлены списки разрешенных (с указанием их предельного количества) продуктов. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках больных. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности хранения, хранящихся без целлофановых пакетов в холодильнике, без указания фамилии больного, а также имеющие признаки порчи они изымаются в пищевые отходы.

Посетители пропускаются к пациентам только тяжелым больным ежедневно, при наличии сменной обуви (бахил), накидок и медицинских масок или респираторов с 17.00 до 19.00, в воскресенье и праздничные дни с 11.00 до 13.00 и с 17.00 до 19.00. Больные в удовлетворительном состоянии и не выделяющие микобактерий выходят к посетителям в комнату приемного покоя, предварительно, надев медицинскую маску.

Посетители не должны садиться на кровать к пациенту, громко разговаривать, а также приносить запрещенные продукты.

Пребывание в палате у пациента одновременно разрешается одному посетителю не более 15 минут.

4.6. Порядок поведения пациентов и посетителей включает в себя правила о том, что в помещениях стационара **запрещается:**

- проводить аудио, фото и видеосъемки без согласия лица, являющегося объектом съемки, а также без разрешения представителей медицинской организации;

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

- курение согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

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

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения,

- играть в азартные игры;

- громко разговаривать, шуметь;

- использовать нагревательные приборы, электрические кипяtilьники, плитки;

- иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;

- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

- пользование служебными телефонами;

- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;

- сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;

- приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в

Перечень разрешенных к использованию, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;

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

- покидать отделение, территорию учреждения без разрешения лечащего врача.

Внимание! За нарушение режима и правил внутреннего распорядка лечебного учреждения пациента могут выписать досрочно и/или с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории учреждения;

- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;

- грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;

- нарушение пациентом режима дня, утвержденного в отделении;

- не соблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;

- прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольный уход пациента из стационара;

5. Особенности внутреннего распорядка оказания медицинской помощи в дневном стационаре

5.1. В дневной стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений.

5.2. Прием пациентов, поступающих в дневной стационар в плановом порядке.

При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация.

5.3. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

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

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

5.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

6. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в стационаре на дому

6.1. В стационаре на дому специализированная медицинская помощь оказывается пациентам, выписанным из круглосуточного стационара, но в силу обстоятельств (преклонный возраст, сопутствующая патология и т.д.) не имеющих возможности ежедневного посещения фтизиатра для контролируемого приема назначенных препаратов.

6.2. Данным пациентам препараты доставляются медицинской сестрой поликлинического отделения ежедневно с 13.00 до 16.00, кроме субботы и воскресения).

6.3 Врач посещает этих пациентов 2 раза в неделю.

6.4. Пациент обязан в часы посещения находиться дома, быть в трезвом состоянии и открыть дверь медицинскому персоналу и принять назначенные препараты в присутствии медицинского работника. В случае нарушения данного пункта, пациент снимается с лечения на дому.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №

59-ФЗ, приказ ОГБУЗ «Костромской противотуберкулезный диспансер» от 13.09.2011 г. №142 «О порядке рассмотрения обращений граждан».

7.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу учреждения.

7.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию учреждения в письменном виде.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.6. 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.

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

7.8. Письменное обращение, поступившее администрации учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным Законом.

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами учреждения.

8.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

8.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

9. Время работы учреждения и ее должностных лиц

9.1. Режим работы стационара круглосуточный.

9.2. Режим работы амбулаторной службы: отделение для взрослых с 08.30 до 16.30 понедельник-пятница; суббота: с 9.00 до 15.00 (дежурный врач), воскресенье - выходной. детское отделение: с 09.00 до 16.00 понедельник - пятница, суббота (дежурный врач) с 09.00 до 15.00, воскресенье-выходной.

9.3. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к: -заведующим отделениями,

- прием главного врача: вторник с 13.00 до 16.00, четверг с 11.00 до 12.00
- заместителя главного врача по медицинской части: ежедневно с 13.00 до 15.00. Контактная информация размещена на информационных стендах учреждения и на официальном сайте.

9. Правила въезда личного транспорта на территорию учреждения

9.1. С целью соблюдения безопасности на территории учреждения въезд транспорта строго ограничен и предназначен для служебных автомобилей, машин скорой медицинской помощи, спецтехники и личных автомобилей сотрудников по пропускам в дни рабочих смен.

9.2. Въезд личного автотранспорта пациентов на территорию учреждения запрещен.

9.3. В случае доставки на личном автотранспорте тяжелобольного пациента, ограниченного в передвижении, сотрудники охраны вправе записать номер автомобиля, время въезда и пропустить, но не более чем на 15 минут. После чего водителю необходимо покинуть территорию учреждения и в случае надобности ожидать в местах, предусмотренных для парковки.

10. Запрет на аудио, фото и видеосъемку

10.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников поликлиники и посетителей в здании и служебных помещениях **запрещается:**

во всех помещениях медицинской организации проводить аудио, фото и видеосъемку без получения согласия лица, являющегося объектом съемки, а также без предварительного уведомления и разрешения представителей больницы.