

Приложение
к приказу ГАУЗ РТ «БСМП»
от 30.09.2014г. № 340

Правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей ГАУЗ РТ «БСМП»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей Государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Татарстан «Больница скорой медицинской помощи» (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение в больнице пациента, его представителей и посетителей, права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, а также иные вопросы, возникающие между пациентом, его представителем или посетителем и лечебным учреждением.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Республики Татарстан в области охраны здоровья граждан и иных нормативно-правовых актов, согласованы с заместителями главного врача и утверждены приказом главного врача больницы.

1.3. Правила размещены в общедоступных местах больницы, в том числе в приемном отделении, на информационных стендах, в палатах.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов ГАУЗ РТ «БСМП», их законных представителей и посетителей больницы. С Правилами пациенты и их законные представители знакомятся под роспись в приемном отделении ГАУЗ РТ «БСМП», повторно - в профильном отделении.

1.5. Правила включают:

- права и обязанности пациента и посетителя;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГАУЗ РТ «БСМП» и пациентом (его представителем) или посетителем;
- правила пребывания в больнице пациентов, посетителей и родственников, осуществляющих уход за пациентом;
- распорядок дня, режим посещений пациентов в отделениях.

1.6. Пациенты, находящиеся при поступлении в ГАУЗ РТ «БСМП» в критическом состоянии, и в иных необходимых случаях, должны быть ознакомлены с Правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы сразу после стабилизации их состояния.

1.7. При несоблюдении пациентом настоящих Правил, в том числе режима дня, лечащий врач может отказаться по согласованию с администрацией учреждения от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

1.8. При несоблюдении законным представителем, лицами, осуществляющими уход за пациентом, а также посетителями настоящих Правил, предписаний лечащего врача, администрация ГАУЗ РТ «БСМП» оставляет за собой право ограничить совместное пребывание указанных лиц с пациентом, ограничить или запретить законному представителю, посетителю посещение пациента.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 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 условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

-
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
 - допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
 - допуск к нему священнослужителя, на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больницы;
 - внесение на рассмотрение администрации в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности больницы

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предоставлять 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;
- выполнять медицинские предписания, требования и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- лица, болеющие инфекционными заболеваниями или являющиеся бактерионосителями, обязаны использовать рекомендованные медицинскими работниками средства для предотвращения распространения инфекционных заболеваний;
- выполнять требования и рекомендации медицинских работников относительно порядка и условий лечения, придерживаться режима работы больницы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, требования пожарной безопасности и бережно относиться к имуществу больницы;
- экономно расходовать электроэнергию, воду;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

Запрещается!

- курение в помещениях и на территории ГАУЗ РТ «БСМП»;

Напоминаем, что курение снижает эффективность лечения, усугубляет течение заболевания. Курящий человек подвергает опасности находящихся рядом людей - как пациентов, так и медицинский персонал больницы;

-
- употребление и хранение спиртных напитков, наркотических и токсических веществ;
 - грубое или неуважительное отношение к персоналу;
 - хранение в палате верхней одежды, больших сумм денег, ценных вещей, украшений.

Внимание! Администрация ГАУЗ РТ «БСМП» за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несёт.

- мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
- хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- самовольно передвигать мебель в палатах;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде и пр.;
- нарушать режим отделения;
- использовать в палатах бытовые электроприборы (кипятильники, электрообогреватели и т.п.). Это может привести к пожару, к перегрузкам в электросети и выходу из строя аппаратуры и инструментов, используемых в отделениях и лабораториях;
- пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных коек в палатах;
- самовольно покидать стационар без согласования с заведующим отделением и лечащим врачом. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несёт;
- посещать подвал, другие помещения больницы без сопровождения медицинского персонала, а также помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебными телефонами;
- выходить на балконы. Они предназначены для проведения эвакуационных мероприятий при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- самостоятельно устранять поломки оборудования.

В случае нарушения режима, правил пребывания в стационаре больной может быть выписан из отделения с соответствующей отметкой

в листе нетрудоспособности!

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПАЦИЕНТА И ЕГО ПОСЕТИТЕЛЕЙ

3.1. Представители пациента или его посетители имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

-
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача пациента и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - информацию о состоянии здоровья пациента, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
 - обращение в администрацию больницы согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом, в случае возникновения конфликтных ситуаций, или нарушения их прав;

3.2. Представители пациента или его посетители обязаны:

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи пациенту;
 - сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - соблюдать тишину, чистоту и порядок;
 - выполнять требования и рекомендации медицинских работников относительно порядка и условий лечения их пациентов, придерживаться режима работы больницы;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, их представителей и посетителей, требования пожарной безопасности и бережно относиться к имуществу больницы;
 - экономно расходовать электроэнергию, воду;
 - при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

Запрещается!

- Курение, употребление и хранение спиртных напитков, наркотических и токсических веществ в помещениях и на территории ГАУЗ РТ «БСМП»;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- посещение пациентов в палатах в верхней одежде, сдача на хранение в гардероб больших сумм денег, ценных вещей, украшений, за которые администрация больницы ответственности не несет
- мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
- передавать пациенту на хранение скоропортящиеся продукты питания или хранить их на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- самовольно передвигать мебель в палатах;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде и пр.;
- нарушать режим отделения;
- использовать в палатах бытовые электроприборы (кипятильники, электрообогреватели и т.п.);
- пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных коек в палатах;
- посещать подвал, другие помещения больницы без сопровождения медицинского персонала, а также помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;

- пользоваться служебными телефонами;
- выходить на балконы;
- самостоятельно устранять поломки оборудования.

4. РАСПОРЯДОК ДНЯ, РЕЖИМ ПОСЕЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Распорядок дня:

6:00 - 6:30	Термометрия, подъём, зарядка, личная гигиена, приведение в порядок тумбочки, постельных принадлежностей.
6:30 – 7:00	Сбор биоматериала на исследования (моча, кровь и т.д.)
7:00 - 8:00	Прием лекарств.
8:00 - 9:00	Обход лечащего врача, выполнение лечебно- диагностических мероприятий.
9:00 –10:00	Завтрак
10:00 - 12:30	Лечебные процедуры по назначению (инъекции, инфузии, физиотерапевтические процедуры, консультации специалистов, диагностические мероприятия)
12:30 - 13:30	Обед, приём лекарств
13:30 - 15:00	Послеобеденный сон
15:00 - 16:00	Термометрия, обход лечащего врача.
16:00 - 17:00	Полдник
17:00 - 18:30	Личное время пациента, звонки родственникам
18:30 - 19:30	Ужин, прием лекарств.
19:30 – 20:30	Вечерний обход пациентов дежурным врачом
20:00 - 22:00	Личное время пациента, звонки родственникам.
22:00 - 6:00	Вечерний туалет, сон

4.2. Информация о режиме посещения пациентов расположена на стендах в холле для приема посетителей.

К тяжелым больным посетители допускаются в отделение без верхней одежды и во второй обуви или бахилах по разрешению врача. Во время карантина все посещения запрещены (разрешены в коечные отделения только к больным находящимся на постельном режиме для осуществления ухода).

Уважаемые пациенты!

В целях собственной безопасности убедительно просим Вас не доверять посторонним информацию о себе и своих близких, не приглашать в больницу случайных знакомых, не держать в палате большие суммы денег, ценные вещи, украшения! Заметив, что - либо подозрительное, сообщите об этом персоналу отделения или службе охраны.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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. 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ БОЛЬНИЦЕЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, а также в случае нарушения его прав, пациент имеет право обратиться в администрацию больницы согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом.

К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере оказания 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);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников).

6.2. Письменные заявления оформляются в двух экземплярах, регистрируются секретарем главного врача. Один экземпляр остается в приемной главного врача,

второй – возвращается пациенту, при этом в жалобе указывается дата принятия жалобы и входящий номер.

Заявление должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), контактные телефоны для обратной связи. К заявлению необходимо приложить подтверждающие обоснованность документы (при их наличии). В случае если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, заявление может быть направлено сразу в несколько инстанций.

6.3. Ответ пациенту на заявление предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Республики Татарстан.

6.4. В случае нарушения прав пациента он может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу ГАУЗ РТ «БСМП», в вышестоящую медицинскую организацию, медицинскую ассоциацию либо в суд.

Уважаемые пациенты!

Вы поступаете в больницу для того, чтобы восстановить своё здоровье. Для достижения наилучшего результата администрация просит соблюдать Правила, принятые в нашем лечебном учреждении.

По всем вопросам, касающимся Вашего лечения и бытовых условий, обращайтесь к лечащему врачу, старшей медицинской сестре или к заведующему отделением.

Нарушение Правил внутреннего распорядка для пациентов, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, причинение ущерба имуществу ГАУЗ РТ «БСМП» влечёт ответственность, установленную действующим законодательством.

Желаем Вам скорейшего выздоровления!