

Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Прокопьевская городская больница»

П Р И К А З

09.01.2025г.

№ 102

г.Прокопьевск

«Об утверждении правил поведения пациентов и посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения «Прокопьевская городская больница»

В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 326 от 29 ноября 2010 года «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», санитарными нормами и правилами, а также иными нормативными актами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов и посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения «Прокопьевская городская больница» (ГАУЗ ПГБ) (Далее – Правила) согласно Приложению №1 и ввести их в действие с 09.01.2025г.
2. Специалисту по связям с общественностью (Мурзина О.Н.) разместить настоящие Правила на официальном сайте в срок до 17 января 2025г.
3. Главной медицинской сестре ГАУЗ ПГБ (Останина С.Ю.) ознакомить с настоящими Правилами ответственных должностных лиц ГАУЗ ПГБ под подпись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.В. Шмулевич

Останина С.Ю., главная медицинская сестра

Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ ПГБ

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ: от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 16 сентября 2020 г. №1479.

1.2. Правила внутреннего распорядка пациентов в ГАУЗ ПГБ (далее медицинская организация) регламентируют принципы взаимоотношения сотрудников больницы, пациентов и их близких, а также нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг и иных посетителей с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими больницы, а также работников больницы.

1.3. Соблюдение настоящих правил является обязательным для всех сотрудников больницы, пациентов и посетителей.

1.4. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений больницы. Пациенты знакомятся с правилами при поступлении в отделение, под личную роспись в медицинской документации.

2. Права и обязанности пациента

2.1. При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:

2.1.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

2.1.2. Выбор врача в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

2.1.3. Диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию.

2.1.4. Получение консультаций врачей-специалистов.

2.1.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.1.6. Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.

2.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

2.1.8. Отказ от медицинского вмешательства.

2.1.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2.1.10. При нахождении на стационарном лечении с ограничением двигательного режима пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 14 лет и лицами, находящимися в нетрезвом или наркотическом опьянении), адвоката или законного представителя для защиты своих прав, допуск к нему священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

2.1.11. Посещение родственниками пациентов, находящихся в отделении реанимации регламентировано Правилами посещения пациентов в отделении реанимации и интенсивной терапии, на основании письма Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 19 января 2023 г. №17-1/3004450-2233.

2.1.12. Соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.

2.1.13. Получать в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

2.1.14. Обращаться письменно и устно к должностным лицам больницы, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд.

2.1.15. Другие права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2.2. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

2.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

2.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

2.2.3. Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам.

2.2.4. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения.

2.2.5. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

2.2.6. 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.

2.2.7. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать режим лечения.

2.2.8. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

2.2.9. Немедленно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

2.2.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка больницы для пациентов.

2.2.11. Бережно относиться к имуществу больницы.

2.3. При стационарном лечении пациент обязан:

2.3.1. Поддерживать чистоту и порядок в палате и других помещениях больницы.

2.3.2. Если позволяет состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку.

2.3.3. Бережно обращаться с оборудованием и инвентарем больницы.

2.3.4. Соблюдать правила личной гигиены.

2.3.5. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.3.6. Точно соблюдать режим пребывания в стационаре, в том числе предписанный лечащим врачом.

2.3.7. Соблюдать внутренний распорядок отделения, в соответствии с п. 3 настоящих правил.

2.3.8. Незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о внезапных изменениях в состоянии здоровья.

2.3.9. Не употреблять продукты, не предусмотренные рационом питания, без разрешения лечащего врача.

2.3.10. Находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа и ночного отдыха.

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

2.4.1. Проносить в здания и служебные помещения больницы огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, табачные изделия и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

2.4.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

2.4.3. Входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.

2.4.4. Входить в помещение больницы с домашними животными.

2.4.5. Находиться в служебных помещениях больницы без разрешения.

2.4.6. Вступать в пререкания и ссоры с персоналом учреждения.

2.4.7. Курить на всей территории и во всех помещениях больницы.

2.4.8. Мусорить в помещениях и на территории больницы, бросать на пол, в унитазы и раковины, использованные марлю, вату и другой мусор.

2.4.9. Играть в азартные игры в помещениях и на территории больницы.

2.4.10. Оставлять малолетних детей без присмотра.

2.4.11. Выносить из помещения больницы документы, полученные для ознакомления.

2.4.12. Изымать какие-либо документы из медицинских карт и из папок информационных стендов.

2.4.13. Размещать в помещениях и на территории больницы объявления без разрешения администрации больницы.

2.4.14. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации больницы.

2.4.15. Выполнять в помещениях больницы функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях.

2.4.16. Употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории больницы.

2.4.17. Запрещается доступ в здание и помещения больницы лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, а также лицам с агрессивным поведением или имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений больницы сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.5. При стационарном лечении, в помещениях отделений пациенту запрещается:

2.5.1. Хранить в палате верхнюю одежду, уличную обувь.

2.5.2. Использовать для хранения скоропортящихся пищевых продуктов прикроватные тумбочки.

Использовать запрещенные продукты питания (на основании СанПиН 2.3.2.1324-03 "Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов", СанПиН 2.3/2.4.3590-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения")

Список запрещенных для передачи пациентам в стационаре:

1. Некипяченое молоко, молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки или большого объема (более 1л.)

2. Газированные напитки (кока-кола, фанта, квас и др.).

3. Студни, холодцы, паштеты, зельцы.

4. Яйца сырые, омлеты.

5. Колбасы (вареные, копченые, сырокопченые), сосиски, мясные нарезки.

6. Копчености, куры-гриль.

7. Рыба соленая, копченая, морепродукты.

8. Соленые и маринованные овощи.

9. Чипсы, сухарики, семечки.

10. Арбузы, дыни, экзотические фрукты (манго, авокадо, ананас, киви, хурма)

11. Грибы в любом виде.

12. Консервы (рыбные, мясные, овощные).

13. Салаты, пирожки с мясом, рыбой.

14. Пельмени, блины с мясом и творогом.

15. Фастфуд (пицца, ролы, суши, шаурма и т. д.).

16. Мороженое, торты, пирожные, шоколадные конфеты, жевательная резинка.

17. Спиртные напитки.

Передачи для пациентов должны быть с указанием ФИО пациента, название отделения, № палаты и даты передачи.

2.5.3. Использовать для хранения личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и другие, не предназначенные для этого места.

2.5.4. Приносить и использовать в палатах бытовые электроприборы, в том числе личные (электрочайники, электрокипятильники, обогреватели, удлинители для питания электроприборов, сетевые фильтры, телевизоры, ноутбуки).

2.5.5. Оставлять без присмотра включенными в электрическую сеть зарядные устройства для мобильных телефонов и планшетов, которые находятся под напряжением 220В, без подключенных к ним телефонов и планшетов.

2.5.6. Нарушать тишину в палатах и коридорах больницы.

2.5.7. Включать освещение, а также ходить по отделению вовремя, предназначенное для сна и отдыха.

2.5.8. Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

2.5.9. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

2.5.10. Совершать прогулки по территории больницы без разрешения медицинского персонала.

2.5.11. Самовольно посещать больных в других отделениях больницы.

2.5.12. Самовольно покидать здание больницы. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет.

3. Распорядок дня стационарных отделений больницы.

3.1. В стационарных отделениях больницы устанавливается следующий распорядок дня:

Время	Мероприятия
6.00 – 7.00	Подъем, измерение температуры.
7.00 – 8.00	Утренний туалет пациентов. Выполнение врачебных назначений.
8.15 – 8.50	Обход врачей.
9.00 – 9.30	Завтрак.
9.30 – 12.00	Выполнение врачебных назначений.
12.30 – 13.00	Подготовка к обеду.
13.00 – 13.30	Обед
13.30 – 14.00	Подготовка к послеобеденному отдыху
14.00 – 16.00	Послеобеденный отдых (использование сотовых телефонов и планшетов на время сон часа запрещено)
16.00 – 16.30	Измерение температуры. Полдник.
16.30 – 17.30	Выполнение врачебных назначений,
17.30 – 18.00	Подготовка к ужину.
18.00 – 18.30	Ужин.
16.00 – 21.30	Свободное время
20.00 – 21.30	Выполнение врачебных назначений
21.30 – 22.00	Вечерний туалет
23.00	Отход ко сну в летнее время (22:00 в зимнее)

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

4. Правила посещения пациентов, находящихся на лечении (обследовании) в отделениях стационара

4.1. Посещение пациентов осуществляется через справочное бюро (приемное отделение при отсутствии справочного).

4.2. Посещение пациентов, находящихся на лечении в стационарных отделениях разрешено ежедневно с 16:00 до 18:00 часов, а в выходные и праздничные дни дополнительно с 10:00 до 12:00 часов.

4.2.1. Беседы с лечащим врачом и заведующим отделением проводятся согласно установленному графику индивидуально в каждом отделении.

4.3. В исключительных случаях, к тяжелобольным пациентам, посетители допускаются вне графика посещения с целью осуществления дополнительного ухода (кормление, выполнение гигиенических процедур и др.) по пропуску, оформленному лечащим (дежурным врачом) и с разрешения заведующего отделением.

4.4. Допуск посетителя в палату производится только при постельном режиме пациента. В палату к каждому больному допускается один посетитель не более чем на 15 минут.

4.5. Посещение осуществляется в соответствии с правилами санэпидрежима в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб.

4.6. Посещения запрещены:

4.6.1. Во время карантина.

4.6.2. Во время «тихого часа» с 14:00 до 16:00 часов.

4.6.3. Детям до 14 лет без сопровождения взрослых.

4.7. Во время посещений пациенты и посетители обязаны соблюдать установленные правила.

4.8. При передаче продуктов питания для пациентов необходимо соблюдать следующие правила:

4.8.1. Все продукты должны быть свежими - в пределах срока реализации и в ограниченных количествах.

4.8.2. Продукты упаковывают в полиэтиленовый пакет с указанием фамилии больного, палаты, даты передачи.

4.8.3. Скоропортящиеся продукты хранятся в холодильнике отделения.

4.8.4. После вскрытия скоропортящиеся продукты должны быть использованы в течение 12 часов.

4.8.5. Контроль за передачами больных возлагается на палатных медсестер, имеющих право проверять передачи и условия хранения продуктов питания.

4.8.6. Продукты с истекшим сроком годности, признаками порчи изымаются в отходы.

4.8.7. Передачи разрешается использовать только после очередных приемов пищи с разрешения медицинской сестры.

4.8.8. Хранить передачи в прикроватных тумбочках, на полу, на подоконнике не разрешается.

4.9. Посещение родственниками пациентов отделения реанимации разрешается при выполнении следующих условий:

4.9.1. Перед посещением пациента медицинский персонал проводит краткую беседу с родственниками для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении. Беседа с лечащим врачом проходит в отделении. По окончании беседы врач выписывает пропуск для посещения.

4.9.2. Родственники, посещающие пациентов, не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявления респираторной инфекции, диареи и т.д.).

4.9.3. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду в гардеробе, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены! (в случае нарушения данных требований, повторные посещения будут запрещены).

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

4.9.5. Посещение родственников не разрешается во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубации, катетеризации сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

4.9.6. Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям. Посещения разных пациентов разрешается только в порядке очереди. Время нахождения посетителей у больного не более 15 минут.

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

4.9.8. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

5. Порядок оформления разрешения на уход из клинического отделения

5.1. Отсутствие пациента в стационаре возможно только по причине крайней необходимости.

5.2. Для того чтобы покинуть отделение необходимо:

5.2.1. Написать заявление на имя главного врача с указанием причины, времени и продолжительности отсутствия в стационаре, заранее согласовав это с лечащим врачом и заведующим отделением.

5.2.2. Оформленное заявление хранится на посту у палатной медицинской сестры до возвращения пациента.

5.2.3. Уходя из отделения, пациент обязан предупредить дежурную медицинскую сестру о своем отсутствии.

5.2.4. По возвращении пациента в отделение заявление передается старшей медицинской сестре для хранения (вклеивается в медицинскую карту стационарного больного)

6. Ответственность за нарушение правил поведения

6.1. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации.

6.2. Нарушением, в том числе, считается:

6.2.1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу.

6.2.2. Не соблюдение рекомендаций врача.

6.2.3. Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

6.2.4. Самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения.

6.2.5. Одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

6.2.6. Употребление алкогольных напитков, наркотических средств, курение на территории или в любом помещении больницы в период лечения.

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

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

6.5. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

7. Разрешение конфликтных ситуаций

7.1. По всем вопросам, касающимся Вашего лечения и бытовых условий, обращайтесь к лечащему врачу, старшей медицинской сестре или к заведующему отделением, в вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни — к палатной медицинской сестре отделения или к дежурному врачу.

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 больницы, страховую медицинскую организацию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

7.3. График работы администрации больницы: понедельник — четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 14:30.

7.4. По вопросам организации медицинской помощи в больнице вы можете обратиться лично, либо по телефону:

Должность	ФИО	Городской номер
Присмная главного врача	Шмулевич Михаил Валерьевич	69-84-37

Секретарь:	Абзалова Наталья Николаевна	
Заместитель главного врача по медицинской части	Лахтачева Евгения Николаевна	69-82-80
Заместитель главного врача по детству	Хомякова Ирина Сергеевна	68-32-58
Заместитель главного врача по стационарной хирургической помощи	Плякин Сергей Анатольевич	69-85-20
Главная медицинская сестра	Останина Светлана Юрьевна	69-85-86

Разработал:
Главная медицинская сестра



С.Ю. Останина

Согласовано:
Начальник юридического отдела



О.В. Герасимова