

Правила

внутреннего распорядка для пациентов и лиц, их посещающих, Клиники федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Минздрава России

1. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) для пациентов и лиц, их посещающих (посетителей), Клиники федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Южно-Уральский государственный медицинский университет» Минздрава России (далее Клиника) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим нормы поведения пациента и посетителя в Клинике при получении медицинских услуг и медицинской помощи.

2. Целью создания данных Правил является реализация прав пациента, создание благоприятных условий для получения пациентом своевременной специализированной и высокотехнологичной медицинской помощи, повышение качества и безопасности медицинской деятельности, соблюдение общественного порядка, предупреждение и пресечение террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологического режима, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов и посетителей Клиники.

3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующими редакциями Гражданского кодекса Российской Федерации, Уголовного Кодекса Российской Федерации; Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральных законов Российской Федерации: от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 20.11.2010г. № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; СанПиН 2.1.3. 1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», СанПиН 2.1.3. 2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации, осуществляющим медицинскую деятельность», СанПиН 2.3.6. 1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья» и иными нормативными актами.

4. В период пребывания в стационаре и получения медицинской помощи в амбулаторных условиях, соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники.

5. Контроль соблюдения Правил осуществляется администрацией Клиники в лице главного врача, его заместителей, заведующих отделениями и старших медицинских сестер в стационаре и подразделениях амбулаторного этапа.

2. Пациент имеет право на:

1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы 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.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

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

3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4. получение консультаций врачей-специалистов в соответствии со стандартами медицинской помощи и клинической ситуации;

5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

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

7. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационаре;

8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

9. отказ от медицинского вмешательства;

10. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11. допуск священнослужителя для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Клиники;

12. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписок из амбулаторной карты и (или) карты стационарного больного и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного. Дубликаты, копии представляются в срок 30 календарных дней с момента подачи заявления;

13. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в период пребывания в Клинике;

14. в случае возникновения конфликтных ситуаций в период пребывания пациент (или его законный представитель) в Клинике имеет право обратиться к старшей медицинской сестре, заведующему отделением, заместителям главного врача, главному врачу Клиники;

15. получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам на амбулаторном этапе и госпитализации в стационар, о времени и месте приема главным врачом и его заместителями возможно: в регистратуре, в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холлах зданий Клиники, на официальном сайте Клиники в сети Интернет;

16. в исключительных случаях, по разрешению лечащего врача или заведующего отделением, оформленного в письменной форме, покинуть отделение стационара Клиники, на согласованное время;

17. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент обязан:

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
3. соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок, пропускной режим;
4. строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
5. при обращении за медицинской помощью в Клинику:
 1. предъявлять оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или справку УФМС установленного образца, выдаваемую на период оформления паспорта;
 - полис обязательного медицинского страхования;для представителя гражданина, в том числе законного:
 - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;
 - СНИЛС.
 2. знакомиться с Правилами внутреннего распорядка Клиники для пациентов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Клиники;
 3. дать письменное согласие на обработку персональных данных;
 4. дать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
 6. в случае получения платных медицинских услуг дать письменное информированное добровольное согласие и заключить договор по форме, установленной в Клинике;
 7. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, либо имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законом;
 8. уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и не медицинскому персоналу, участвующим в оказании медицинской помощи;
 9. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и персонала Клиники;
 10. посещать медицинские кабинеты и врачей в соответствии с установленным графиком их работы;
 11. своевременно являться на прием, на лечение и медицинские осмотры, в установленное и согласованное с врачом время;
 12. сообщать врачу, 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;
 13. не вмешиваться и не препятствовать действиям лечащего врача по оказанию медицинской помощи;
 14. немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 15. соблюдать санитарно-противоэпидемический режим:
 - соблюдать указания медперсонала по сохранению чистоты и порядка в палате (кабинете);
 - входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
 - соблюдать масочный режим в период карантинных мероприятий;
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

16. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Клиники;
17. бережно относиться к имуществу Клиники;
18. соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

1. проносить в здания и кабинеты Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, табачную продукцию и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование), может представлять угрозу для безопасности окружающих;
2. находиться в служебных помещениях и иных помещениях Клиники, не предназначенных для осуществления медицинской деятельности;
3. лечение в другом учреждении на период получения лечения в Клинике;
4. пользоваться служебным телефоном Клиники;
5. курение табака в помещениях Клиники;
6. выносить из помещений Клиники имущество Клиники;
7. размещать в помещениях и на территории Клиники объявления любого характера и содержания;
8. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
9. выполнять функции торговых агентов и представителей, находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
10. оставлять деньги, ценные вещи без присмотра. Администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей ответственности не несет;
11. употреблять в Клинике спиртные напитки и иные вещества, запрещенные законом к употреблению;
12. приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к употреблению (раздел 6 настоящих Правил), пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;
13. хранить в холодильниках пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии пациента, а также с истекшим сроком годности;
14. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
15. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
16. преграждать проезд служебному транспорту к зданиям Клиники;
17. заезжать на территорию Клиники на личном автотранспорте без разрешения администрации Клиники, пропуска;
18. на территории Клиники применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
19. оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;
20. посещать Клинику с домашними животными.

5. Ответственность за нарушение Правил:

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить

качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

3. За воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, пациенты и посетители, в зависимости от квалификации содеянного, несут гражданскую, административную, уголовную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

За нарушение режима и настоящих Правил внутреннего распорядка врач вправе досрочно закрыть листок временной нетрудоспособности с соответствующей отметкой о нарушении режима.

6. Правила для посетителей пациентов в стационаре Клиники:

1. Посетителям разрешается:

0. Парковать личный автотранспорт на парковке за территорией Клиники.

1. Заезжать на территорию Клиники по специально оформленному пропуску. Для оформления пропуска необходимо заранее обратиться к заведующему отделением, в момент госпитализации или выписки пациентов.

2. Посещать пациентов в палате, по согласованию с заведующим отделением при наличии пропуска, а так в специализированных помещениях (справочных службах корпусов). Время посещения — с 17.00 до 19.00. В праздничные и выходные дни с 11.00 до 13.00 и с 17.00 до 19.00.

3. Осуществлять постоянный уход за тяжелобольным пациентом одним из близких родственников или законным представителем.

4. Передавать передачи для пациентов стационара через справочные службы корпусов в полиэтиленовых пакетах с указанием ФИО пациента, названия отделения, номера палаты.

2. **Посетителям запрещается:**

0. посещение пациентов в период карантина;

1. посещение пациентов инфекционных отделений Клиники;

2. свободное перемещение по другим палатам, боксам и отделениям Клиники, лицами, осуществляющим уход за пациентами;

3. на территории Клиники применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);

4. оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;

5. посещать Клинику с домашними животными;

6. употреблять на территории Клиники спиртные напитки и иные вещества, запрещенные законом к употреблению.

К посетителям, нарушившим данные Правила администрация Клиники вправе применить запрет на посещение пациентов и нахождение в корпусах и на территории Клиники.

Продукты и вещи, разрешенные для передачи пациентам:

- **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);
- **игрушки моющиеся** (резиновые, пластмассовые), настольные игры, карандаши, фломастеры, бумага, книги, журналы.

Продукты и вещи, запрещенные для передачи:

- 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.

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

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Обращения граждан могут поступать в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

3. Пациенты и посетители (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу Клиники, его заместителям или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

4. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения заявителей, подлежит обязательной регистрации в день их поступления в Клинику.

5. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с момента даты регистрации обращения.

6. Устные обращения рассматриваются руководителем учреждения, к которому обратился гражданин (главный врач Клиники, его заместитель, заведующие отделениями) в ходе личного приема.

7. Главный врач Клиники и его заместители проводят личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Место, дни и часы личного приема граждан устанавливаются с учётом графика работы. Данная информация для граждан вывешена на информационных досках, сайте Клиники.

8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие органы.

8. Заключительные положения.

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка пациентов Клиники вступают в силу с даты их утверждения приказом главного врача.

2. Изменения, дополнения к настоящим Правилам вносятся приказом главного врача Клиники по представлению сотрудников Клиники, в пределах своих компетенций.