Приложение 1 к приказу

от «09» октября 2023г.

№ 372

**Правила поведения пациентов и лиц их сопровождающих в ГБУЗ НО «Борская ЦРБ»**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации:

* 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»
* от 07.02.1922  № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
* Гражданским кодексом Российской Федерации;
* Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами.
  1. Правила поведения пациентов в ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» 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.
  2. Соблюдение настоящих правил является обязательным для всех сотрудников больницы, пациентов, посетителей.
  3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений больницы, на сайте ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» в сети «Интернет».

1. **Права и обязанности пациента.**
   1. **При обращении за медицинской помощью 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;
      2. выбор врача и выбор медицинской организации 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 Российской Федерации 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»;
      3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
      4. при необходимости получение консультаций врачей-специалистов;
      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;
      8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
      9. отказ от медицинского вмешательства;
      10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
      11. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
      12. допуск священнослужителя, для проведения религиозных обрядов, если таковое возможно в условиях стационара, а также на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
      13. соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны всех работников медицинской организации;

2.1.14. оказание медицинской помощи с учетом физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

* + 1. обеспечение ухода при оказании медицинской помощи;
    2. организацию оказания медицинской помощи с учетом рационального использования времени пациента;
    3. создание условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации;
    4. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
    5. получение информации в доступной форме о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;
    6. получение в доступной форме имеющейся в медицинской организации информации 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.
    7. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние своего здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

2.1.22. получение отражающих состояние здоровья медицинских документов, на основании письменного заявления, их копии и выписки из медицинских документов;

* + 1. письменное и устное обращение к должностным лицам больницы, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд;
    2. другие права, предусмотренные законодательством.

**2.2. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:**

* + 1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
    2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
    3. вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам;
    4. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
    5. соблюдать нормы поведения в медицинской организации;
    6. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, имеющихся и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
    7. своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать режим лечения;
    8. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
    9. немедленно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
    10. соблюдать правила внутреннего распорядка больницы для пациентов;
    11. бережно относиться к имуществу больницы;
    12. поддерживать чистоту и порядок в палате и других помещениях больницы.
    13. если позволяет состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку.
    14. бережно обращаться с оборудованием и инвентарем больницы;
    15. своевременно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов;
    16. соблюдать правила личной гигиены, в том числе тщательно и часто мыть руки;
    17. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
    18. точно соблюдать режим пребывания в стационаре, в том числе предписанный лечащим врачом;
    19. соблюдать внутренний распорядок отделения, в соответствии с п. 3 настоящих правил;
    20. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры тела, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и других внезапных изменениях в состоянии здоровья;
    21. не употреблять продукты, не предусмотренные рационом питания, без разрешения лечащего врача;
    22. находиться в палате во время врачебного обхода, в период тихого часа и ночного отдыха;

**2.3. 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:**

* + 1. проносить в здания и служебные помещения больницы огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
    2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
    3. находиться в отделении без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
    4. находиться в помещение больницы с домашними животными;
    5. находиться в служебных помещениях больницы без разрешения;
    6. вступать в пререкания и ссоры с персоналом учреждения;
    7. принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не предназначенных для этого помещениях;
    8. курить на территории больницы, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, других помещениях;
    9. мусорить в помещениях и на территории больницы, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор;
    10. .сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;
    11. играть в азартные игры;
    12. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
    13. оставлять малолетних детей без присмотра;
    14. выносить из помещения больницы документы, полученные для ознакомления;
    15. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
    16. размещать в помещениях и на территории больницы объявления без разрешения администрации больницы;
    17. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации больницы;
    18. выполнять в помещениях больницы функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях;
    19. находиться в помещениях больницы в верхней одежде, грязной обуви;

2.3.20. лежать и сидеть на койках в верхней одежде и обуви;

* + 1. приносить с собой продукты, запрещенные к передаче. Категорически запрещается приносить алкогольные напитки, табачные изделия, а также не рекомендуемые продукты питания и лекарства. Передаваемые продукты питания должны быть свежими, хорошо и аккуратно упакованными;
    2. употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории больницы;

2.3.23. запрещается доступ в здание и помещения больницы лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений больницы сотрудниками правоохранительных органов;

**2.4. Кроме того, в помещениях отделений пациенту запрещается:**

* + 1. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
    2. хранить в палате опасные и запрещенные предметы, колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
    3. хранить какие-либо предметы под подушками, матрацем;
    4. использовать для хранения пищевых продуктов прикроватные тумбочки;
    5. использовать для хранения личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и в других не предназначенные для этого места;
    6. использовать нагревательные приборы, электрические плитки, кипятильники, чайники, утюги, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы, а также использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.
    7. нарушать тишину в палатах и коридорах больницы;
    8. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
    9. самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
    10. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
    11. совершать прогулки, в том числе по территории больницы без разрешения врача;
    12. самовольно посещать больных в других отделениях больницы;
    13. 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.**

**1) в стационарных отделениях больницы устанавливается следующий распорядок дня:**

6.00 - 6.30 Подъем, измерение температуры

7.00 - 7.30 Утренний туалет пациентов

9.00 - 9.30 Завтрак (согласно графику)

8.00 - 8 .15 Утренняя планерка

8.30 - 9.00 Раздача лекарств

9.15 - 12.00 Обход врачей

10.00 - 10.30 Второй завтрак

9.30 - 12.00 Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств

13.00 - 14.00 Обед (согласно графику)

14.00 - 16.00 Послеобеденный отдых

16.00 - 16.15 Полдник

16.15. - 17.00 Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств, измерение температуры

18.00 - 19.00 Ужин (согласно графику)

17.00 - 19.00 Посещение пациентов родственниками, свободное время

19.00 - 21.30 Выполнение врачебных назначений

21.30 - 22.00 Вечерний туалет

22.00 Отход ко сну

При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, средствами личной гигиены, принимать посетителей в установленные часы 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 ГБУЗ НО «Борская ЦРБ».**

* 1. администратор принимает непосредственное участие в обеспечении режима посещения больных и правил посещения стационара;
  2. посещение пациентов, находящихся на лечении в стационарных отделениях разрешено ежедневно, с 11:00 до 13:00 и с 17:00 до 19:00 часов;
  3. встречи пациентов и посетителей производятся в фойе корпусов;
  4. к тяжелобольным пациентам посещения с целью осуществления дополнительного ухода (кормление, выполнение гигиенических процедур и др.) посетители допускаются по пропуску, оформленному лечащим врачом (в выходные дни-дежурным врачом) и с разрешения заведующего отделением  с 11:00 до 13:00 и с 17:00 до 19:00;
  5. допуск посетителя в палату производится только при постельном режиме пациента. В палату к каждому больному допускается не более двух посетителей одновременно;
  6. посещение пациентов находящихся на постельном режиме осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб;
  7. посещения запрещены:  
     - во время карантина;  
     - во время «тихого часа» с 14:00 до 16:00 часов;  
     - детьми до 14 лет без сопровождения взрослых.
  8. во время посещений пациенты и посетители обязаны соблюдать правила, указанные в п.п. 2.2 — 2.5 настоящих правил.
  9. при передаче продуктов питания для пациентов необходимо соблюдать следующие правила:  
     - все продукты должны быть свежими  
     - в пределах срока реализации и в ограниченных количествах;  
     - продукты упаковывают в полиэтиленовый пакет;  
     - скоропортящиеся продукты хранятся в холодильнике отделения и должны быть подписаны с указанием Ф.И.О. пациента, № палаты и даты .  
     - после вскрытия скоропортящиеся продукты должны быть использованы в течение 12 часов;  
     - контроль за передачами продуктов питания больным возлагается на палатных медицинских сестер, имеющих право проверять передачи, условия хранения продуктов питания;  
     - продукты с истекшим сроком годности, признаками порчи изымаются в отходы;  
     - передачи разрешается использовать только после очередных приемов пищи;  
     - хранить скоропортящиеся продукты в прикроватных тумбочках, на полу, на подоконниках.
  10. продукты, запрещенные для передачи пациентам: молочные продукты без заводской упаковки, торты и кондитерские изделия с кремом, мороженое, сырые яйца, сырые продукты и полуфабрикаты из мяса, рыбы, птицы, салаты и винегреты, кровяные и ливерные колбасы, заливные блюда, паштеты, студни, зельцы, форшмаки, изделия во фритюре, блинчики с мясом, макароны «по-флотски», консервы с нарушением герметичности банок, банки с ржавчиной, деформированные, без этикеток, грибы, консервированные продукты домашнего приготовления.
  11. продукты, не рекомендуемые к передаче пациентам: жирные и жареные блюда, продукты, содержащие красители и ароматизаторы, сублимированные продукты.

**5. Ответственность за нарушение правил поведения.**

* 1. за нарушение режима и правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации:
  2. нарушением, в том числе, считается:  
     - грубое или не уважительное отношение к персоналу;  
     - не соблюдение рекомендаций врача;  
     - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;\_ самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;  
     - одновременное лечение и обследование в другом учреждении;  
     - употребление алкогольных напитков в период лечения;  
     - неоднократное нарушение режима дня и прочих запретов, содержащихся в п.п. 2.4 — 2.5 настоящих правил.
  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
  4. препятствование 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;.
  5. нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**6. Разрешение конфликтных ситуаций.**

* 1. по всем вопросам, касающимся Вашего лечения, а так же лечения Ваших близких, бытовых условий, обращайтесь к лечащему врачу, старшей медицинской сестре или к заведующему отделением; в вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни — к медицинской сестре палатной отделения или к дежурному врачу;
  2. в случае нарушения Ваших прав, Вы (или Ваш законный представитель) имеете право обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу больницы, страховую медицинскую организацию, в ТФОМС НО в порядке, установленном действующим законодательством;
  3. график работы администрации ГБУЗ НО «Борская ЦРБ»: понедельник — четверг с 08:00 до 16:45 часов, пятница с 8:00 до 15.30.
  4. По вопросам организации медицинской помощи в медицинской организации вы можете обратиться лично, либо по телефону к:  
     - заместителю главного врача по медицинской части Медведеву Александру Вячеславовичу, телефон 89914521425;  
     - заместителю главного врача по медицинскому обслуживанию населения Гудановой Елене Михайловне, телефон 89911926921.