**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения**

**Московской области**

**"Долгопрудненская центральная городская больница"**

**(ГБУЗ МО "ДЦГБ")**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ПРИКАЗ №\_\_\_**

**"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г г.Долгопрудный**

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «ДЦГБ»

Руководствуясь нормами законодательства в сфере здравоохранения, приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», приказом Министерства здравоохранения Московской области от 15.04. 2016 г. N 820 «О предоставлении информации о деятельности государственных учреждений здравоохранения Московской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» (приложение).

2. Е.В. Балаевой - начальнику отдела информатики и медицинской статистики разместить «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Заведующим структурными подразделениями, отделениями разместить «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» на информационных стендах.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Соловьева В.В.

Главный врач С.Ф. Торубаров

Приложение

к приказу ГБУЗ МО «ДЦГБ»

от №

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей услуг

в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница»

Общие положения:

1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» для потребителей услуг (в т.ч. пациентов) (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведение потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница (далее - "учреждение"), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - потребителями услуг и учреждением.

Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать правила поведения потребителя услуг в учреждении.

2. Настоящие Правила обязательны для потребителей услуг, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

3. В помещениях учреждения и его структурных подразделений запрещается:

нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в лечебно-диагностических подразделениях стационара;

курение в зданиях, помещениях и на территории учреждения;

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

появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи;

пользование служебными телефонами в личных целях.

4. При обращении за медицинской помощью в учреждение и его структурные подразделения пациент обязан:

соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок; исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

выполнять требования и предписания лечащего врача;

соблюдать рекомендуемую врачом диету;

сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов.

Правила размещаются на информационном стенде структурных подразделений, а также размещаются на официальном сайте dol-cgb.ruв информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи:

1. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к соответствующему амбулаторно-поликлиническому структурному подразделению учреждения. Работа амбулаторно-поликлинических подразделений организуется с 08.00 до 20.00 часов в будние дни, в субботу и праздничные (рабочие дни) **с 08.00 до 14.00**.

2. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная медико-санитарная помощь по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому и по учебно-производственному принципу в учреждении.

3. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент записывается на прием посредством:

1) информационного киоска (инфомат);

2) электронной записи через сеть Интернет посредством портала записи на прием;

3) записи на прием врачом медицинской организации, назначившим повторный прием;

4) записи на консультативный прием в другую медицинскую организацию по направлению врача медицинской организации;

5) обращения по единому телефону Колл-центра 8-800-550-50-30

При обращении за медицинской помощью пациент предъявляет полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность. Отсутствие полиса обязательного медицинского страхования и документов, удостоверяющих личность, не является причиной отказа в экстренной медицинской помощи. Предоставление в медицинских организациях гражданам первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям осуществляется без предварительной записи и без очереди независимо от прикрепления к медицинской организации.

Перечень врачебных специальностей, для которых должна быть открыта самостоятельная запись (интернет-портал, инфомат) на прием в ЕМИАС МО: Врач-акушер-гинеколог. Врач общей практики (семейный врач). Врач-оториноларинголог. Врач-офтальмолог. Врач-педиатр. Врач-педиатр участковый. Врач по гигиеническому воспитанию. Врач по спортивной медицине. Врач-психиатр детский. Врач-психиатр-нарколог. Врач-психотерапевт. Врач-стоматолог-терапевт. Врач-стоматолог детский. Врач-терапевт. Врач-терапевт участковый. Врач-уролог. Врач-хирург. Врач-детский хирург. Врач-детский уролог-андролог.

По приказу главного врача ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» возможно открытие самостоятельной записи на прием к врачам других специальностей или временное прекращение самостоятельной записи.

Информация о расписании работы врачей и кабинетов учреждения предоставляется пациентам:

-посредством размещения информации о расписании на стендах в холле учреждения;

-через информационные киоски (инфомат);

-через интернет

-портал записи на прием к врачу;

-по телефону Колл-центра 8 800 550 50 30;

- сотрудниками учреждения (администратором);

-через официальный сайт учреждения

При первичном обращении в регистратуре на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, адреса структурных подразделений учреждения, стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в помещениях амбулаторно-поликлинического структурного подразделения.

Пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки к врачу. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

5. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

6. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

Ответственность:

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

Особенности внутреннего распорядка при оказании стационарной медицинской помощи:

1. В стационарные структурные подразделения учреждения госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических структурных подразделений, станций скорой медицинской помощи, а также при самостоятельном обращении.

2. Прием пациентов, поступающих в стационарные структурные подразделения в плановом, неотложном и в экстренном порядке, осуществляется в **приемном отделении**. Госпитализация больных в сосудистый центр осуществляется напрямую, минуя приемное отделение. При поступлении в стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты), договор (оказание медицинской помощи на платной основе). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация. Вещи сдаются на хранение в гардероб. Пациент сопровождается персоналом в соответствующее отделение.

3. В случае отсутствия медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи в стационарных условиях или отказа пациента от оказания специализированной медицинской помощи в экстренной или неотложной форме врач-специалист, оказывающий специализированную медицинскую помощь, оформляет на бланке медицинской организации медицинское заключение.

4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, предметами личной гигиены, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Прием посетителей не ведется в инфекционном и **акушерском отделениях**. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

5. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья; предупреждать медицинскую сестру в случае необходимости выхода из отделения;

6. Отсутствие пациента в больнице без согласования с заведующим отделением считается нарушением режима и является основанием для выписки с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

7. Самовольное оставление пациентом больницы расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение ответственности не несет.

8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

Примерный РАСПОРЯДОК ДНЯ В ОТДЕЛЕНИЯХ

Режим дня:

|  |  |
| --- | --- |
| 07.00 | Подъем, измерение температуры. |
| 07.30 | Инъекции. |
| 08.00-08.30 | Гигиенические процедуры, проветривание палат. |
| 08.30 | Сбор анализов, прием лекарственных средств. |
| 09.00-09.30 | Завтрак. |
| 10.00-12.00 | Врачебный обход, выполнение назначений врача. |
| 12.00-14.00 | Часы посещений. Выписка пациентов. |
| 13.00-13.45 | Обед. |
| 14.00-16.00 | Тихий час. |
| 16.00-16.30 | Измерение температуры. Лечебные процедуры. |
| 17.00-20.00 | Часы посещений. |
| 17.45-18.15 | Ужин. |
| 18.30-20.00 | Влажная уборка, проветривание палат. |
| 20.00-20.15 | Гигиенические процедуры. |
| 20.30-21.00 | Обход дежурного врача. |
| 21.00-  7.00 | Ночной сон |

Режим дня может быть изменен в зависимости от профиля отделения. Режим дня утверждается главным врачом. Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача. Обход больных проводится ежедневно лечащими врачами (в выходные и праздничные дни — дежурным врачом). В указанное время пациенты должны находиться в палатах. Посещать столовую следует в строго назначенное время.

.Беседа родственников больных с лечащим врачом (зав. отделением) проводится ежедневно с 14.00 до 16.00 в ординаторской. Посещение больных разрешается с 12.00 до 14.00, с 17.00 до 20.00 в зоне рекреации, холлах, вестибюле, в воскресные и праздничные дни – с 10.00 до 13.00, с 16.00до 20.00. В отделение посетителям проходить разрешается только к тяжелым пациентам. Верхнюю одежду посетители должны оставлять в гардеробе. В отделение разрешено проходить только в бахилах или сменной обуви. Посетители не имеют право мешать другим пациентам и персоналу больницы.

8. В стационарных структурных подразделениях учреждения с Правилами пациент (законный представитель) знакомятся под роспись в медицинской документации.

9. Составной частью правил являются «Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии» (приложение 1.1), «Памятка для посетителей родственников в отделении реанимации и интенсивной терапии (палаты интенсивной терапии) (приложение 1.2).

Ответственность:

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

Приложение № 1.1

к «Правилам внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница»

ПРАВИЛА

посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии

Посещения родственниками пациентов отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

1. Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

2. Перед посещением медицинскому персоналу необходимо провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

3. Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

4. Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

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

6. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

7. Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

8. Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

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

10. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи, врачебную тайну).

Приложение № 1.2

к «Правилам внутреннего распорядка для потребителей услуг в ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница»

ПАМЯТКА

для посетителей родственников в отделении реанимации и интенсивной терапии (палаты интенсивной терапии)

Уважаемый посетитель!

Ваш родственник находится в нашем отделении в тяжелом состоянии, мы оказываем ему всю необходимую помощь. Перед посещением родственника просим Вас внимательно ознакомиться с этой памяткой. Все требования, которые мы предъявляем к посетителям нашего отделения, продиктованы исключительно заботой о безопасности и комфорте пациентов, находящихся в отделении.

1. Ваш родственник болен, его организм сейчас особенно восприимчив к инфекции. Поэтому если у Вас имеются какие-либо признаки заразных заболеваний (насморк, кашель, боль в горле, недомогание, повышение температуры, сыпь, кишечные расстройства) не заходите в отделение - это крайне опасно для Вашего родственника и других пациентов в отделении. Сообщите медицинскому персоналу о наличии у Вас каких-либо заболеваний для решения вопроса о том, не представляют ли они угрозу для Вашего родственника.

2. Перед посещением ОРИТ надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки.

3. В ОРИТ не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

4. В палате ОРИТ могут находиться одновременно не более 2-х родственников, дети до 14 лет к посещению в ОРИТ не допускаются.

5. В отделении следует соблюдать тишину, не брать с собой мобильных и электронных устройств (или выключить их), не прикасаться к приборам и медицинскому оборудованию, общаться с Вашим родственником тихо, не нарушать охранительный режим отделения, не подходить и не разговаривать с другими пациентами ОРИТ, неукоснительно выполнять указания медицинского персонала, не затруднять оказание медицинской помощи другим больным.

6. Вам следует покинуть ОРИТ в случае необходимости проведения в палате инвазивных манипуляций. Вас об этом попросят медицинские работники.

7. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ОРИТ только в сопровождении близкого родственника (отца, матери, жены, мужа, взрослых детей).

      С   памяткой  ознакомился.  Обязуюсь  выполнять   указанные  в  ней требования.

      ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      Степень родства с пациентом (подчеркнуть)  отец  мать сын дочь  муж жена иное \_\_\_

      Дата \_\_\_\_\_\_\_\_

Лист согласования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проект представил: |  |  |
| Начальник отдела по организационно-методической и научной работе |  | С.П. Зеленцов |
|  |  |  |
| Проект согласовали: |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Заместитель главного врача по медицинской части |  | В.В. Соловьев |
|  |  |  |
| Заместитель главного врача по поликлинической работе |  | С.В. Снаренкова |
|  |  |  |
| Заместитель главного врача по родовспоможению и детству |  | Е.А. Швырева |
|  |  |  |
| Заместитель главного врача по хирургии |  | С.В. Лисин |
|  |  |  |
| Начальник ОИМС |  | Е.В. Балаева |
|  |  |  |
| Исполнитель: |  |  |
| Начальник отдела по организационно-методической и научной работе |  | С.П. Зеленцов |
| 8 495 408 09 09 |  |  |
|  |  |  |