

комитет здравоохранения Волгоградской области  
государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Волгоградский областной клинический кардиологический центр», Волгоград  
ГБУЗ «ВОККЦ»

**ПРИКАЗ**

27.07.2016

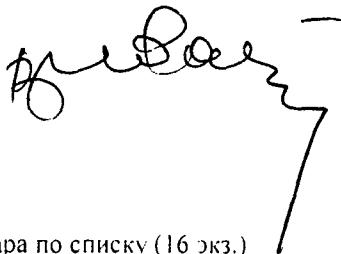
№ 149

Об утверждении порядка госпитализации и правил внутреннего распорядка  
в ГБУЗ «ВОККЦ»

Для улучшения организации оказания медицинской помощи в ГБУЗ «ВОККЦ»  
приказываю:

1. Утвердить:
  - 1.1. Порядок госпитализации пациентов в стационар (приложение № 1);
  - 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов, находящихся на стационарном лечении (приложение № 2);
  - 1.3. Правила внутреннего распорядка для посетителей (приложение № 3);
  - 1.4. Порядок разрешения конфликтов, рассмотрения жалоб и обращений (приложение № 4);
  - 1.5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента (приложение № 5);
  - 1.6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам (приложение № 6)
2. Заведующим стационарными отделениями организовать ознакомление пациентов с правилами внутреннего распорядка при поступлении в отделение под подпись, с отметкой в истории болезни (приложение № 2).
3. Старшим медицинским сестрам стационарных и поликлинических отделений:
  - 3.1. ознакомить врачебный и средний медицинский персонал с данным приказом под подпись;
  - 3.2. разместить данный приказ в местах, доступных для пациентов и на стендах в отделениях.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Дворецкую М.С.

Главный врач



В.В. Иваненко

Рассылка: в дело, отделения стационара по списку (16 экз.)  
415-701 Дворецкая Марина Станиславовна  
415-744 Кутузова Татьяна Владимировна

## Порядок госпитализации пациентов в стационар ГБУЗ «ВОККЦ»

### 1. Общие положения.

1.1. Госпитализация в стационар осуществляется на профильные койки, фактически развернутые в ГБУЗ «ВОККЦ», согласно лицензии на осуществление медицинской деятельности и в соответствии с диагнозом основного заболевания в соответствии с маршрутизацией, утвержденной приказами комитета здравоохранения Волгоградской области.

1.2. Общими показаниями для госпитализации является необходимость:

- в круглосуточном медицинском наблюдении вследствие тяжести состояния здоровья, в том числе по совокупности патологии и (или) высокого риска развития осложнений при проведении медицинского вмешательства;
- соблюдения госпитального режима;
- проведения активной терапии, оперативного лечения.

1.3. В спорных случаях решение вопроса о госпитализации принимается по решению врачебной комиссии в пользу интересов пациента.

1.4. Плановая стационарная, в том числе специализированная (высокотехнологичная), медицинская помощь предоставляется гражданам в порядке очередности в рамках государственных заданий, утвержденных в соответствии с нормативными правовыми актами высшего органа исполнительной власти Волгоградской области и комитета здравоохранения.

### 2. Порядок госпитализации.

Госпитализация осуществляется:

- 1) по экстренным показаниям;
- 2) в плановом порядке.

2.1. Экстренная стационарная медицинская помощь оказывается круглосуточно и беспрепятственно. Госпитализация в стационар по экстренным показаниям осуществляется по направлениям врачей поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ», по направлениям бригад скорой медицинской помощи, а также в случае самообращения гражданина в приемное отделение ГБУЗ «ВОККЦ» во внерабочие часы поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ».

Порядок организации экстренной госпитализации бригадами скорой медицинской помощи регламентируется приказами комитета здравоохранения Волгоградской области.

2.2. Показания для экстренной госпитализации:

- 1) острые заболевания, обострения хронических заболеваний, иные состояния, угрожающие жизни и здоровью пациента;
- 2) иные состояния, требующие срочного дополнительного обследования и (или) лечения больного, если необходимое обследование в амбулаторных условиях с учетом возраста и состояния больного провести невозможно.

В отдельных случаях возможно расширение показаний к экстренной госпитализации. Этот вопрос решается индивидуально в зависимости от состояния пациента по согласованию с главным врачом или его заместителями в пределах компетенции. При невозможности согласования, вопрос госпитализации решается коллегиально дежурным кардиологом, дежурным сердечно – сосудистым хирургом, дежурным реаниматологом.

2.3. Время госпитализации по экстренным показаниям в отделение, включая время нахождения пациента в приемном отделении, должно составлять не более двух часов.

2.4. Плановая стационарная, в том числе специализированная (высокотехнологичная), медицинская помощь предоставляется гражданам в порядке очередности в рамках государственных заданий, утвержденных в соответствии с нормативными правовыми актами высшего органа исполнительной власти Волгоградской области и комитета здравоохранения.

2.5. Показания для плановой госпитализации:

1) отсутствие возможности обеспечения эффективного динамического наблюдения и лечения пациента в амбулаторных и стационарозамещающих условиях;

2) невозможность проведения диагностических и лечебных мероприятий в амбулаторно-поликлинических условиях, обусловленная тяжестью состояния пациента и (или) отсутствием диагностической базы;

3) обострение хронических заболеваний (при неэффективности проводимого лечения по месту предыдущего лечения);

4) необходимость проведения различных видов экспертиз или обследования в стационарных условиях (при невозможности проведения их в амбулаторных условиях), требующих динамического наблюдения.

2.6. Максимальные сроки ожидания плановой госпитализации для оказания специализированной, за исключением высокотехнологичной, медицинской помощи в стационарных условиях – не более 30 дней с момента выдачи врачом направления на госпитализацию.

2.7. Срок ожидания высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме – до 159 дней.

2.8. Госпитализация пациентов проводится в соответствии с порядком информационного взаимодействия при осуществлении информационного сопровождения застрахованных лиц при организации оказания им медицинской помощи согласно Правилам обязательного медицинского страхования.

2.9. При госпитализации для оказания специализированной (высокотехнологичной) медицинской помощи в стационарных условиях, в отделе организации оказания медицинской помощи ведется лист ожидания оказания специализированной (высокотехнологичной) медицинской помощи. В плановом режиме осуществляется информирование граждан в доступной форме, в том числе с использованием информационно-телескоммуникационной сети "Интернет", о сроках ожидания оказания специализированной медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.10. Плановая госпитализация осуществляется:

2.10.1. по направлению врачей поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ» по согласованию с заведующим отделением поликлиники, контроль за показаниями и порядком госпитализации проводится заведующим поликлиникой ГБУЗ «ВОККЦ»;

2.10.2. по решению ВК ГБУЗ «ВОККЦ»;

2.10.3. в отдельных случаях - по направлениям врачей других медицинских учреждений по согласованию с главным врачом ГБУЗ «ВОККЦ» или его заместителями в пределах компетенции.

2.11. Заведующий отделением (врач приемного отделения):

2.11.1. лично осматривает пациентов, проверяет наличие у них документов, удостоверяющих личность, медицинских документов, листков нетрудоспособности;

2.11.2. ведет журнал ожидания плановой госпитализации, в котором отражаются даты плановой и фактической госпитализации;

2.11.3. в случае отказа пациента от плановой госпитализации, переносе даты госпитализации на более поздние сроки по медицинским показаниям или по желанию пациента (в том числе по телефону) производит соответствующие записи в медицинской карте с указанием даты и времени отказа.

2.11.4. вызывает бригаду скорой медицинской помощи «на себя» в случае необходимости госпитализации пациента в другой стационар (при отсутствии показаний для экстренной госпитализации в ГБУЗ «ВОККЦ»), до прибытия бригады скорой медицинской помощи оказывает неотложную медицинскую помощь в пределах своей компетенции;

2.11.5. в случае экстренной госпитализации пациента без документов, удостоверяющих личность, незамедлительно информирует заместителя главного врача по медицинской части;

2.11.6. в случае госпитализации пациента с подозрением на причинение вреда его здоровью в результате насильственных действий, дорожно-транспортных происшествий незамедлительно информирует правоохранительные органы, главного врача или заместителя главного врача по медицинской части;

2.11.7. предоставляет в установленном порядке в соответствии с законодательством РФ персональные данные о госпитализированных больных в районное отделение УФМС Волгоградской области.

2.12. В маломестные (на одну – две койки) палаты госпитализируются пациенты, страдающие заболеваниями, которые определены перечнем медицинских и эпидемиологических показаний к размещению пациентов в маломестных палатах (боксах), утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 г. N 535н.

## **Особенности внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ «ВОККЦ».**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, ФЗ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». другими нормативными актами РФ и Волгоградской области.

1.2. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ВОККЦ» для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий поведение пациента и посетителя, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем), посетителем и лечебным учреждением.

1.3. Настоящие Правила обязательны для исполнения пациентами, а также иными лицами, обратившимися или находящимися в ГБУЗ «ВОККЦ», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.4. В помещениях ГБУЗ «ВОККЦ» запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (бахил), (за исключением вестибюля);
- вести громкие разговоры, шуметь;
- курить на территории и в помещениях ГБУЗ «ВОККЦ»;
- хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства, играть в азартные игры;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользоваться служебным телефоном;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время обхода, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки).

1.5. При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ «ВОККЦ» пациент имеет право на:

- выбор врача (с учетом согласия врача);
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационаре;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с действующим Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые на платной основе в ГБУЗ «ВОККЦ»;

В случае нарушения прав пациент может обратиться с жалобой к заведующему отделением, заместителям главного врача, заведующему поликлиникой, в вышестоящие органы.

1.6. При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ «ВОККЦ» пациент обязан:

- соблюдать внутренний режим работы ГБУЗ «ВОККЦ», тишину, чистоту и порядок;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-гигиенический режим;
- выполнять требования и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать план лечения, рекомендованный лечащим врачом;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан;
- давать достоверную и своевременную информацию лечащему врачу о своих жалобах, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся их здоровья;
- незамедлительно сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья;
- 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;
- оформлять отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при осуществлении ими медицинских процедур или указаний лечащего врача;

- соблюдать права других пациентов и персонала медицинского учреждения;
- бережно относиться к имуществу других лиц и медицинского учреждения;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
- не покидать территорию отделения без ведома и согласия лечащего врача или медицинской сестры;
- соблюдать нормы законодательства РФ в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака;
- не осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на благоприятную среду жизнедеятельности без окружающего табачного дыма и охрану их здоровья от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом дежурному персоналу.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в отделениях, в доступных для пациентов местах. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещены на официальном сайте ГБУЗ «ВОККЦ»: [www.vokkc34.ru](http://www.vokkc34.ru)

1.8. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте (амбулаторного, стационарного больного) с получением краткой памятки.

Со всеми жалобами и предложениями пациенты и посетители могут обращаться к лечащему врачу, заведующему отделением, заместителям главного врача, заведующей поликлиникой, а в выходные и праздничные дни к дежурному администратору.

## **2. Особенности внутреннего распорядка поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ»**

В целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи пациентам в поликлинике прием пациентов осуществляется с 8-30 до 18-00, суббота 9-00 до 14-00. Оформление на прием к врачу маломобильных пациентов производится в кабинете № 2.123, располагающемся на 2 этаже ГБУЗ «ВОККЦ».

- 2.1. В поликлинике пациентам оказывается первичная специализированная медицинская помощь.
- 2.2. Прием пациентов осуществляется по записи.
- 2.3. Беременные женщины принимаются без записи.
- 2.4. Запись на прием к специалистам осуществляется по телефону, через интернет-регистратуру (повторных пациентов), при личном обращении в регистратуру, на приеме у врача.
- 2.5. При первичном и повторном обращении в регистратуру учреждения пациент обязан представить направление, документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой медицинский полис (при наличии). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, номер телефона, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в регистратуре ГБУЗ «ВОККЦ». Пациентам категорически запрещается самостоятельно выносить медицинскую карту амбулаторного больного из поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ», изменять или уничтожать имеющуюся в ней информацию.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на сайте учреждения ([www.vokkc34.ru](http://www.vokkc34.ru)), в регистратуре в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле ГБУЗ «ВОККЦ».

2.7. Направление пациентов из поликлиники ГБУЗ «ВОККЦ» на госпитализацию в стационарные отделения, осуществляется врачом-кардиологом поликлиники после предварительного обследования в установленном порядке.

### **3. Особенности внутреннего распорядка ГБУЗ «ВОККЦ» при лечении (обследовании) в условиях стационара**

3.1. В стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарном лечении и (или) дополнительном обследовании, через приемное отделение, из которого они направляются в соответствующее отделение, после оформления истории болезни, осмотра врачом и частичной или полной санитарной обработки.

3.2. Плановая госпитализация проводится при наличии полного комплекта документов, необходимых для госпитализации.

3.3. Прием пациентов, поступающих на стационарное лечение в плановом и в экстренном порядке, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар по направлению (плановое поступление) пациент (сопровождающее лицо), представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ удостоверяющий личность, СНИЛС и результаты анализов и обследований по списку. Пациенту необходимо иметь с собой личные вещи (тапочки, сменное нижнее белье, предметы личной гигиены).

3.4. При поступлении пациента в отделение реанимации и интенсивной терапии транспортировка из приемного отделения осуществляется силами медицинского персонала приемного отделения в сопровождении врача (фельдшера) скорой медицинской помощи.

3.5. При поступлении пациента в анестезиолого-реанимационное отделение транспортировка из приемного отделения осуществляется силами медицинского персонала АРО.

3.4. Не рекомендуется иметь при себе крупные денежные суммы, дорогостоящие вещи, так как стационарные отделения ГБУЗ «ВОККЦ» не приспособлены для их хранения.

3.5. За сохранность денежных средств, драгоценностей, иных ценных вещей и другого имущества, находящегося у пациентов, ГБУЗ «ВОККЦ» ответственность не несет.

3.6. Вещи, сданные по квитанции при поступлении в приемном отделении можно получить при выписке в будние дни с 8.30 до 16.00, суббота и воскресенье, выходные дни.

3.7. Категорически запрещается приносить и употреблять спиртные напитки, играть в азартные игры, использовать нагревательные приборы: плитки, утюги, кипятильники.

3.8. При стационарном лечении, при желании, пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, встречаться с посетителями в установленные часы в специально отведенном месте, за исключением периода карантина, если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому и лечебно-охранительному режиму.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов, находящихся на стационарном  
лечении в ГБУЗ «ВОККЦ».**

**Находящиеся на лечении в ГБУЗ «ВОККЦ» обязаны:**

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2. соблюдать внутренний распорядок работы ГБУЗ «ВОККЦ», тишину и порядок, особенно в часы послеобеденного отдыха и ночного сна;
3. соблюдать чистоту во всех помещениях отделения (палата, санузел, столовая, коридор);
4. самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватную тумбочку;
5. соблюдать санитарно-гигиенический режим отделения и распорядок дня;
6. находиться в палате во время врачебного обхода, в часы измерения температуры и артериального давления, во время тихого часа и ночного отдыха;
7. соблюдать правила личной гигиены;
8. строго выполнять рекомендации и назначения лечащего врача;
9. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, незамедлительно сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья;
10. давать своевременную и достоверную информацию лечащему врачу о своих жалобах, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и других вопросах, касающихся их здоровья;
11. соблюдать план лечения и диету, рекомендованные лечащим врачом;
12. принимать пищу (кроме пациентов, находящихся на постельном режиме) в столовой отделения, в установленное распорядком время;
13. продукты питания хранить в специально выделенных для этого холодильниках, с указанием № палаты, Ф.И.О. пациента и даты текущего дня;
14. не приносить и не употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию;
15. выполнять требования медицинских сестер и другого медицинского персонала при осуществлении ими медицинских процедур или указаний лечащего врача;
16. уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
17. бережно относиться к имуществу других лиц и медицинского учреждения;
18. экономно расходовать воду и электроэнергию;
19. информировать родственников и знакомых о правилах и времени посещений:

Встречи с родственниками и знакомыми осуществляются в холле на втором этаже.

Время посещения в рабочие дни с 12-00 до 14-00 и с 16-00 до 20-00;

В выходные и праздничные дни с 09-00 до 14-00 и с 16-00 до 20-00.

При посещении в неустановленные часы посетитель должен иметь пропуск, подписанный заведующим отделением.

В палате разрешается посещение пациентов, находящихся на постельном режиме.

В палату к пациенту допускается только один посетитель. При посещении пациента в палате посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Посещение допускается при наличии у посетителей сменной обуви или бахил. Пребывание в палате у пациента одновременно



разрешается одному посетителю не более чем 15 минут. В целях защиты интересов несовершеннолетних, дети до 14 лет для посещения в отделения кардиоцентра не допускаются.

20. не покидать территорию отделения без ведома и согласия лечащего врача или медицинской сестры;
21. соблюдать нормы законодательства РФ в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака;
22. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом дежурному персоналу;

**Находящимся на лечении в ГБУЗ «ВОККЦ» запрещается:**

1. курить в зданиях, помещениях, а также на территории ГБУЗ «ВОККЦ»;
2. хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства, играть в азартные игры;
3. хранить в палате верхнюю одежду, обувь, продукты питания;
4. выносить из столовой продукты питания и посуду;
5. сидеть на подоконниках, лестничных перилах, высовываться из окон;
6. выбрасывать продукты питания, мусор и другие предметы из окон;
7. мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, приглашать посетителей в палату во время тихого часа;
8. пользоваться в палате нагревательными приборами (кипятильниками, чайники, утюги и т.д.), а также тройниками и удлинителями;
9. посещать помещения цокольного этажа, помещения, не предназначенные для проведения лечебных и диагностических процедур и помещения, в которых осуществляются ремонтные работы.

**Распорядок дня отделения (наименование отделения)**

07-00 - 07-30	подъем, утренний туалет, измерение температуры
07-30 - 08-30	выполнение утренних назначений
08-30 - 09-30	прием медикаментов
09-30 - 10-00	завтрак
10-00 - 13-30	обход врача, выполнение обследований и лечебных процедур
13-30 - 14-30	обед
14-00 - 16-00	тихий час
17-00 - 19-00	выполнение врачебных назначений, прием медикаментов, ужин, посещения родственников
19-00 - 20-00	обход дежурного врача
20-00 - 22-00	выполнение врачебных назначений, прием медикаментов, подготовка к исследованиям на следующий день
22-00 - 22-30	вечерний туалет, подготовка ко сну
22-30 - 07-00	ночной сон.

**Ответственность:** нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного режима, санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством, в том числе имущественную, административную и уголовную, в отношении пациентов могут быть приняты меры вплоть до выписки из ГБУЗ «ВОККЦ» с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности.

С правилами внутреннего распорядка ознакомлен(а), обязуюсь выполнять

---

(подпись, фамилия, инициалы)

« \_\_\_\_\_ »

20 \_\_\_\_\_ г.

### **Нарушением правил внутреннего распорядка считается:**

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории ГБУЗ «ВОККЦ»;
- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному или наркотическому опьянению;
- грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;
- нарушение пациентом распорядка дня, утвержденного в отделении;
- несоблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
- прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- самовольный уход пациента из стационара. Он расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями (выпуска пациента), за которые ЛПУ ответственности не несет. Выпуска пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

Приложение № 3 к приказу  
от 11.04 2016 г. № 149

### **Правила внутреннего распорядка для посетителей ГБУЗ «ВОККЦ».**

1. Посетители обязаны соблюдать Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ВОККЦ».
2. Встречи с пациентами осуществляются в холле на втором этаже.
3. Время посещения в рабочие дни с 12-00 до 14-00 и с 16-00 до 20-00;  
В выходные и праздничные дни с 09-00 до 14-00 и с 16-00 до 20-00.
4. При посещении в неустановленные часы посетитель должен иметь пропуск, подписанный заведующим отделением.
5. В отделениях стационара разрешается посещение пациентов, находящихся на постельном режиме. Посещение допускается при наличии у посетителей сменной обуви или бахил.
6. При посещении пациента в палате посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.
7. В палату к пациенту допускается только один посетитель. Одновременное нахождение в палате более одного человека допускается в исключительных случаях, с разрешения заведующего отделением.
8. Пребывание в палате у пациента одновременно разрешается одному посетителю не более чем 15 минут.
9. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете и требованиям, предъявляемым в ГБУЗ «ВОККЦ» в соответствующих перечнях.
10. Посещение пациентов в палатах реанимации решается индивидуально по согласованию с лечащим врачом или заведующим отделением реанимации.
11. В целях защиты интересов несовершеннолетних, дети до 14 лет для посещения в отделения кардиоцентра не допускаются.
12. Посетители в нетрезвом виде на территорию кардиоцентра не допускаются.

**Порядок разрешения конфликтов, рассмотрения жалоб и обращений.**

1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ (далее – Федеральный закон).

1.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

1.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заместителю главного врача по медицинской части или иному должностному лицу учреждения.

1.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

1.4. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – заведующей канцелярией ГБУЗ «ВОККЦ», а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

1.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.6. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

1.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

1.8. Письменное обращение, поступившее администрации ГБУЗ «ВОККЦ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

1.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «ВОККЦ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.10. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии и заведующим отделением. В отношении лиц, не достигших возраста 15-ти лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям на основании подтверждающих документов об установлении опеки. 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. 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.
2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям и законным представителям), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация о состоянии здоровья пациентов, находящихся на лечении в отделениях реанимации предоставляется одному из близких родственников по телефону в краткой форме в утренние часы с 10.00 до 10.30 и в вечерние часы с 18.00 до 18.30, и подробно при личной встрече с заведующим отделением или лечащим врачом в 12.00, при предъявлении документа удостоверяющего личность и степень родства.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

### **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются в приемном отделении ГБУЗ «ВОККЦ», выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.
3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.
5. Выписки из медицинской документации, а также рентгеновские снимки пациентов, хранящиеся в медицинском архиве ГБУЗ «ВОККЦ», выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность.