



государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Центральная городская больница им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-
на-Дону
(ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону)
пр. Ворошиловский, 105, г. Ростов-на-Дону, 344003
тел: (8-863) 232-23-95; факс (8-863) 250-07-26, E-mail: center@gb-1.ru
ОКПО 01942632; ОГРН 1026103728782; ИНН/КПП
6165025382/616501001

ПРИКАЗ

«25» октября 2023г.

№ 325

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении правил внутреннего
распорядка для потребителей услуг (пациентов)
ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко»
в г. Ростове-на-Дону**

В соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также с целью реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону (Приложение 1 к приказу).
2. Заведующим стационарными отделениями, старшим медицинским сестрам приемных отделений обеспечить размещение Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону на информационных стендах в возглавляемых подразделениях.
3. Начальнику управления информатизации Дергачеву В.В. разместить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону на официальном сайте ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону.
4. Медицинским сестрам приемных отделений при госпитализации пациентов в стационар и дневной стационар производить ознакомление пациента с Правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону под подпись в медицинской карте.

5. Приказ главного врача от 16.06.2015 г. № 298 «Об утверждении правил внутреннего распорядка для потребителей услуг» считать утратившим силу.

6. Секретарю руководителя Поповой И.Г. ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных лиц под подпись.

7. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Д.В. Сизякин

Согласовано:

Заведующий отделом контроля
качества медицинской помощи населению

Галеева О.А.

Начальник юридического отдела

Арцизова И.В.

Каплина Т.В.

**Правила
внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов)
ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) (далее – Правила) разработаны, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными актами РФ.

Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим права и обязанности пациента, а также их законных представителей, родственников, посетителей и иных лиц, обратившихся в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону (далее – «Учреждение»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом, иными лицами и Учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) включают:

- общие положения;
- порядок обращения за медицинской помощью, госпитализации и выписки пациента;
- права, обязанности;
- правила поведения в стационаре пациентов, а также их законных представителей, родственников, посетителей и иных лиц, обратившихся в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону;
- ответственность;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок выдачи листков временной нетрудоспособности;
- режим работы Учреждения.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех работников Учреждения, пациентов, их законных представителей, родственников, посетителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

Под потребителем (пациентом) в настоящих Правилах понимается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи (как комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг) по поводу какого - либо

заболевания, патологического состояния или иного нарушения здоровья и жизнедеятельности, или которое пользуется медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. Порядок обращения за медицинской помощью, госпитализации и выписки пациента

2.1. В ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону оказывается первичная медико-санитарная помощь, специализированная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь, паллиативная медицинская помощь.

Медицинская помощь оказывается в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения), в том числе на дому при вызове медицинского работника;
- в дневном стационаре (в условиях, предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения);
- стационарно (в условиях, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение).

Формы оказания медицинской помощи:

- экстренная — медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. Экстренная медицинская помощь оказывается круглосуточно и безотлагательно.

- неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента. Оказывается в стационарных подразделениях (круглосуточно), а также кабинете неотложной помощи поликлинического подразделения (в часы работы кабинета).

- плановая – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

2.2. Плановая специализированная медицинская помощь оказывается в следующих отделениях Учреждения: терапевтическом отделении №2, неврологических отделениях №1 и №2, хирургическом отделении №2, оториноларингологических отделениях №1 и №2 для взрослых и оториноларингологическом отделении для детей, травматологическом

отделении №1, кардиологическом, отделении медицинской реабилитации для больных с нарушением функции центральной нервной системы, отделении медицинской реабилитации для больных с нарушением функции периферической нервной системы и костно-мышечной системы, ортопедическом отделении, отделении РХМДЛ, акушерских отделениях, инфекционном боксированном отделении для взрослых №5 и инфекционном боксированном отделении №4 в соответствии с профилем заболевания.

При выявлении у пациента при плановом обследовании и лечении показаний к высокотехнологическим методам лечения последующая помощь оказывается в соответствии с установленным в Ростовской области порядком оказания высокотехнологичной медицинской помощи.

Прием пациентов на плановую госпитализацию осуществляется в стационарных подразделениях с 10.00-12.00 в рабочие дни.

Плановая госпитализация пациентов всех профилей осуществляется после проведения обследования на амбулаторном этапе.

Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, в случае его отсутствия госпитализация проводится на платной основе, за исключением госпитализации по экстренным показаниям.

Для получения медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме в рамках системы обязательного медицинского страхования пациенту необходимо иметь направление лечащего врача или врача-специалиста амбулаторно-поликлинического учреждения. При отсутствии направления медицинская помощь предоставляется на платной основе.

2.3. В амбулаторно-поликлинических подразделениях медицинская помощь в плановой форме оказывается в рабочие дни и в рабочее время по предварительной записи. Предварительная запись пациента на прием к врачу в амбулаторно-поликлинических подразделениях Учреждения (кроме травматолого-ортопедического отделения для оказания круглосуточной амбулаторной помощи населению (травматологический пункт)) осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру амбулаторно-поликлинического подразделения;

- звонка по телефону регистратуры:

- тел. 310-49-19 - Взрослая поликлиника;

- тел. 232-77-28 - Детская поликлиника;

- тел. 232-62-24 - Женская консультация;

- инфомата, расположенного в холле поликлиники (при наличии страхового полиса);

- на портале медицинских услуг Ростовской области <https://www.gosuslugi-rostov.ru/>.

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача.

При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить сотрудника регистратуры поликлиники по телефону или любым другим способом.

2.4. Присутствие при оказании медицинской помощи сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, допускается только с разрешения лечащего врача, если присутствие третьих лиц не препятствует оказанию медицинской помощи и не нарушает санитарно-противоэпидемический режим.

Сопровождающим лицам разрешено оказывать содействие медперсоналу приемного отделения в транспортировке больного на госпитализацию в отделение.

2.5. Госпитализация детей до достижения им возраста 4 лет осуществляется совместно с одним из родителей, иного члена семьи или иного законного представителя, а с ребенком старше указанного возраста - при наличии медицинских показаний (без взимания платы с указанных лиц за создание условий пребывания в стационарных условиях, в том числе за предоставление спального места и питания).

2.6. При госпитализации на стационарное лечение пациенту рекомендуется иметь с собой сменную обувь и одежду, предметы личной гигиены.

2.7. Выписка из стационара производится с 14.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

2.8. Выписка из стационара осуществляется:

- при выздоровлении пациента;
- при улучшении, когда пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода пациента в другое учреждение здравоохранения;
- по заявлению пациента или его законного представителя выписка пациента может быть осуществлена досрочно (до излечения или стабилизации состояния) по согласованию с заведующим отделением при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его жизни. Заявление (отказ от продолжения лечения) пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного больного;
- за нарушение настоящих Правил с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

3. Права, обязанности

3.1. При обращении за медицинской помощью и при ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. уважительное и гуманное отношение к себе со стороны медицинских и иных работников медицинской организации;

3.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, образовании, квалификации его лечащего врача и медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. 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;

3.1.4. отказ от медицинского вмешательства;

3.1.5. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

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

3.1.8. сохранение медицинскими работниками втайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

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

3.1.10. допуск священнослужителей, предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, не допуская нарушения внутреннего распорядка медицинской организации;

3.1.11. получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

3.2. При обращении за медицинской помощью и при ее получении пациент обязан:

3.2.1. соблюдать настоящие Правила;

3.2.2. соблюдать режим работы Учреждения;

3.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

3.2.5. соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом, точно и неукоснительно выполнять назначения лечащего врача, не допускать приема лекарственных препаратов по своему усмотрению;

3.2.6. соблюдать рекомендуемую врачом диету;

3.2.7. предоставить лечащему врачу данные предварительных исследований, консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских организациях (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, в том числе об аллергических реакциях на лекарственные средства, наследственных, инфекционных, психических и других заболеваниях, иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения;

3.2.8 уважительно относиться к работникам Учреждения и другим пациентам, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.2.9. бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.2.10. соблюдать установленные запреты в Учреждении;

3.3. Пациентам, а также их законным представителям, родственникам, посетителям и иным лицам, обратившимся в Учреждение, запрещается:

3.3.1. нарушать требования, установленные настоящими Правилами;

3.3.2. появляться в Учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.3.3. распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

3.3.4. играть в азартные игры;

3.3.5. курить в помещениях и на прилегающей территории Учреждения, в том числе вейпы, электронные сигареты, другие устройства, имитирующие курение табака, или любых его заменителей, кальян с применением табачных либо не табачных смесей, а также употреблять табачные изделия в любой форме;

3.3.6. нарушать санитарно-противоэпидемиологический режим;

3.3.7. громко разговаривать, использовать ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверьми;

3.4.8. грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

3.3.9. на территории Учреждения применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);

3.3.10. иметь при себе колющие и режущие предметы, бьющую посуду;

3.3.11. иметь при себе пиротехнические, взрывчатые, химически опасные вещества, любые виды огнестрельного, травматического, пневматического или холодного оружия, арбалеты, а также массогабаритные модели (муляжи) оружия, реплики холодного оружия, боеприпасы, газовые баллончики и иные представляющие угрозу для безопасности окружающих предметы, вещества и средства;

3.3.12. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

3.3.13. пользоваться служебными телефонами Учреждения.

4. Правила поведения в стационаре пациентов, а также их законных представителей, родственников, посетителей и иных лиц, обратившихся в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону

4.1. Во время пребывания в стационаре пациент обязан:

4.1.1. соблюдать Режим дня в стационаре (приложение № 1 к настоящим Правилам);

4.1.2. находиться в палате во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время выполнения манипуляций и назначений лечащего врача;

4.1.3. уходя из отделения на прогулку, информировать лечащего (дежурного) врача или постовую медицинскую сестру;

4.1.4. принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте;

4.1.5. не нарушать тишину в Учреждении, в том числе в палатах, коридорах стационара;

4.1.6. соблюдать санитарно-гигиенические нормы и технику безопасности при пользовании бытовыми приборами и коммуникациями;

4.1.7. соблюдать правила личной гигиены;

4.1.8. информировать лечащего врача, дежурный персонал обо всех изменениях в состоянии здоровья при получении назначенного лечения и лекарственных препаратов;

4.1.9. незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры тела, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, диарее, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.;

4.1.10. поддерживать чистоту и порядок в палате (незамедлительно выбрасывать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов, убирать вещи в тумбочку, продукты – в холодильник).

4.2. Во время пребывания в стационаре пациентам запрещается:

4.2.1. покидать отделение без уведомления, лечащего (дежурного) врача или постовой медицинской сестры.

4.2.2. принимать посетителей в неустановленные часы;

4.2.3. хранить в палате скоропортящиеся продукты питания и продукты питания, не разрешенные для передач;

4.2.4. приносить в отделение, хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

4.2.5. курить в помещениях и на прилегающей территории Учреждения, играть в азартные игры;

4.2.6. пользоваться в палате электронагревательными приборами - электрокипятильниками, а также тройниками и удлинителями, устанавливать личную бытовую электроаппаратуру без согласия заведующего отделением;

4.2.7. оставлять без присмотра включенные электроприборы;

4.2.8. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

4.2.9. включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенного для сна и отдыха;

- 4.2.10. иметь опасные и запрещенные предметы;
- 4.2.11. выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места;
- 4.2.12. самовольно передвигать мебель и оборудование в палатах;
- 4.2.13. самостоятельно регулировать приборы системы отопления, ремонтировать оборудование, мебель;
- 4.2.14. самовольно посещать пациентов других отделений стационара;
- 4.2.15. самостоятельно включать бактерицидный облучатель открытого типа и (или) находиться в палате во время его работы;
- 4.2.16. использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- 4.2.17. оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, золотые украшения, сотовые телефоны и т.п.).
- 4.2.18. допускать грубое отношение, включая физическое воздействие, к работникам Учреждения, пациентам и посетителям, в том числе кричать, допускать оскорбительные или пренебрежительные высказывания, замечания;
- 4.2.19. производить без предварительного письменного согласования с администрацией Учреждения фото, видео, аудио съемку в Учреждении, в том числе в операционных, процедурных, диагностических кабинетах, палатах и местах общего пользования, пациентов, отдельных частей тела пациентов, медицинских работников, биологических материалов и отходов, а также распространять и размещать фото, видеоматериалы с указанными изображениями любыми способами, в том числе в мессенджерах, социальных сетях и сети «Интернет».

4.3. Порядок приема, учета, хранения и выдачи личных вещей пациентов

4.3.1. Личные вещи пациентов для учета и хранения принимаются от иногородних граждан, пациентов, находящихся в тяжелом состоянии, а также после смерти пациента. Во всех остальных случаях Учреждение ответственности за сохранность личных вещей не несет. Пациенты, поступающие в отделение в плановом порядке не должны, при себе иметь крупной суммы денег, денежных документов, ценностей и т.д.

4.3.2. Под ценностями понимаются ювелирные изделия, мобильные телефоны, часы, произведения искусства, предметы антиквариата и т.п.

Под вещами пациентов понимаются одежда, обувь и другие носильные вещи. Под документами паспорт, личное удостоверение, военный билет, трудовая книжка, сберегательная книжка и др.

4.3.3. Порядок приема, учета, хранения и выдачи личных вещей пациентов устанавливаются Приказами Минздрава России, а также локальными нормативными актами Учреждения.

4.4. Правила посещения пациентов, находящихся на стационарном лечении

4.4.1. В Учреждении действует ограничительный режим посещения пациентов, основанный на требованиях соблюдения санитарно-

эпидемиологических правил, антитеррористической и противопожарной безопасности.

4.4.2. Законные представители, родственники, посетители и иные лица, обратившихся в ГБУ РО «ЦГБ им. Н.А. Семашко» в г. Ростове-на-Дону обязаны соблюдать настоящие Правила.

4.4.3. Посещение пациентов в стационаре разрешено в часы приема, установленные в отделениях, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.4.4. Посещение пациентов, находящихся в стационарных отделениях, допускается при условии наличия сменной обуви (бахил), лицевой медицинской маски и без верхней одежды.

4.4.5. Вызов «ходячих» пациентов осуществляется посетителем самостоятельно по телефону - вне отделения (приемник, вестибюль и т.д.). Посетителям таких пациентов запрещено подниматься в отделение и находиться в помещениях отделения (вестибюль, палаты и т.д.).

4.4.6. Для беседы с лечащим врачом или заведующим отделением законные представители, родственники, посетители должны обратиться в отделение (предварительно согласовать время приема).

4.4.7. Возможность посещения пациента определяется лечащим врачом с учетом состояния пациента.

4.4.8. К пациентам допускается одновременно один посетитель.

4.4.9. Длительность посещения - не более 20 минут.

4.4.10. Законные представители, родственники, посетители не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры, проявлений респираторной инфекции, диареи).

4.5. Правила приема, передач и хранения продуктов в отделениях

4.5.1. Прием, передача и хранение продуктов разрешается в полиэтиленовых пакетах с указанием фамилии, имени пациента, отделения, номера палаты.

4.5.2. Перечни разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов, запрещенных к употреблению в Учреждении, вывешиваются в каждом отделении Учреждения.

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

4.5.4. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках пациентов.

4.5.5. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся без упаковок, без указания фамилии пациента, а также имеющие признаки порчи изымаются в пищевые отходы.

4.5.6. Запрещается пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов, приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию в Учреждении.

5. Ответственность

5.1. Нарушение и/или невыполнение пациентом, его родственниками, законными представителями, посетителями и иными лицами, обратившимися в учреждение, настоящих Правил может являться основанием для привлечения указанных лиц к ответственности в установленном законом порядке.

5.2. За нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации.

5.3. Отсутствие пациента в стационаре без согласования с лечащим (дежурным) врачом считается нарушением режима, отказом пациента от медицинской помощи и является основанием для выписки с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

5.4. Учреждение не несет какую-либо ответственность за вред здоровью пациента, причиненный вследствие оставления пациентом стационара самовольно, т.е. без выписки в установленном порядке.

5.5. За порчу мебели, оборудования и иного имущества Учреждения пациент несет материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.6. За сохранность денег, документов и ценных вещей Учреждение ответственности не несет.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по курируемому направлению или главному врачу учреждения, а также в вышестоящую организацию, страховую медицинскую организацию, в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде через секретаря главного врача. Все претензии подлежат обязательной регистрации и передаются на рассмотрение ответственному лицу.

Согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" обращение должно содержать Ф.И.О., почтовый или электронный адрес, суть претензии (жалобы). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

6.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, **ответ на обращение не дается.**

6.4. Претензия (жалоба), за исключением претензий (жалоб) на качество оказания медицинской помощи, рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации у секретаря руководителя Учреждения.

На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу.

6.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента и порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

Информация о состоянии здоровья включает в себя, 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.

7.2. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются Приказами Минздрава России, а также локальными нормативными актами Учреждения.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7.4. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам Учреждением не предоставляется.

7.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

8. Порядок выдачи листков временной нетрудоспособности

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации.

8.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан предоставить лечащему врачу свой паспорт, СНИЛС, а также точные данные о месте его работы.

9. Режим работы Учреждения

9.1. Режим работы Учреждения круглосуточный. В выходные и праздничные дни помощь оказывается дежурными врачами Учреждения.

9.2. По вопросам организации медицинской помощи в Учреждении можно обращаться к:

- заведующему профильным отделением в часы приема;
- заместителям главного врача по направлениям:

Лагутин Алексей Алексеевич – заместитель главного врача по хирургической помощи – ежедневно с 10⁰⁰- 12⁰⁰, по предварительной записи по телефону: 232-24-17

Чигаева Евгения Владимировна - заместитель главного врача по терапевтической работе – ежедневно с 10⁰⁰- 12⁰⁰, по предварительной записи по телефону: 250-07-91

Игнатова Ирина Сергеевна - заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы – вторник с 9⁰⁰- 12⁰⁰, четверг с 14⁰⁰ до 16³⁰, по предварительной записи по телефону: 232-48-86

Потапова Мария Викторовна - заместитель главного врача по акушерско-гинекологическому разделу работы - ежедневно с 10⁰⁰- 12⁰⁰, по предварительной записи по телефону: 250-27-52

9.3. Главный врач Учреждения - **Сизякин Дмитрий Владимирович** осуществляет прием граждан – вторник, четверг – с 16⁰⁰- 18⁰⁰, по предварительной записи по телефону: 232-23-95.

Направить письменное обращение можно:

- по электронной почте – center@gb-1.ru;
- через официальный сайт Учреждения www.gb-1.ru,
- через ПОС (платформу обратной связи) на портале Госуслуг.

Приложение № 1
к Правилам внутреннего распорядка

Режим дня в стационаре

6.00- 7.00	Подъем, измерение температуры, сдача анализов
7.00-8.00	Туалет и утренние гигиенические процедуры
8.00-9.00	Завтрак
9.00 – 10.00	Выполнение врачебных назначений (процедуры, исследования, манипуляции)
10.00-11.00	Обход врачей
11.00-13.00	Выполнение назначений и манипуляций
13.00-13.30	Обед
13.00-15.00	Тихий час
14.00-18.00	Выполнение врачебных назначений
15.00-17.00	Прогулка по разрешению лечащего врача
18.00-18.30	Ужин
19.00-20.00	Вечерние гигиенические процедуры
21.00-6.00	Сон

Режим дня может быть изменен в зависимости от профиля отделения.
Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.