

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОГБУЗ «Клинический госпиталь Ветеранов войн»**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи (далее Правила внутреннего распорядка) для пациентов ОГБУЗ «КГВВ» (далее Госпиталь) – это регламент пребывания пациентов в госпитале и порядка получения медицинской помощи, установленный с целью обеспечения лечебно-охранительного, санитарно - эпидемиологического режима в учреждении, а также соблюдения прав пациентов при оказании им медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Уголовным кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральными законами Российской Федерации: от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 01.07.2022) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", СанПиН 3.3686-21, Уставом ОГБУЗ «КГВВ», иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, их представителей и иных лиц, обратившихся в Госпиталь.

1.4. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся под роспись, изучая их на специальной экспозиции (стенд, настольная папка, буклет). При необходимости пациенту может быть выдана краткая памятка о Правилах внутреннего распорядка (Приложение 1).

1.5. В случае отказа пациента или его законных представителей от ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов врач-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется еще одним медицинским работником Госпиталя.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и посетителей, распорядок дня;
- ответственность пациентов;

- график работы Госпиталя и его должностных лиц;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением.

1.7. Настоящие Правила размещаются на информационных стендах Госпиталя в доступных для пациентов местах, а также на официальном сайте Госпиталя.

## **II. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

Пациент имеет право на:

2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.3. обследование, лечение и нахождение в Госпитале в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

2.5. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения (его структурного подразделения);

2.6. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство;

2.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации;

2.8. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

2.9. сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

2.10. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.11. при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей, адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка Госпиталя для пациентов, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

2.12. подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Госпиталя.

### III. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

- 3.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 3.4. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 3.5. выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 3.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.7. бережно относиться к имуществу Госпиталя;
- 3.8. соблюдать правила поведения пациентов в Госпитале и распорядок дня при нахождении на стационарном лечении;
- 3.9. Соблюдать масочный режим и иные меры профилактики в условиях эпидемиологического неблагополучия.

### IV. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ. РАСПОРЯДОК ДНЯ.

В целях обеспечения максимально комфортных и способствующих быстрейшему выздоровлению пациентов действует лечебно-охранительный режим и соответствующий ему распорядок дня.

4.1. Порядок госпитализации и выписки пациента определен и утвержден локально-нормативным документом учреждения Приказом гл врача ОГБУЗ «КГВВ» «О порядке направления, госпитализации и выписки пациентов в ОГБУЗ «КГВВ» актуальной редакции).

4.2. В период стационарного лечения пациенты должны:

- во время обхода врачей, лечебных процедур находиться в палате;
- точно выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;
- строго соблюдать установленный Распорядок дня (размещен на информационных стендах в отделениях и на сайте Госпиталя):

7 <sup>00</sup>	- подъем
7 <sup>00</sup> – 8 <sup>00</sup>	- выполнение процедур и назначений
9 <sup>00</sup> – 10 <sup>00</sup>	- завтрак
9 <sup>00</sup> – 11 <sup>00</sup>	- врачебный обход
11 <sup>00</sup> – 11 <sup>30</sup>	- второй завтрак
11 <sup>30</sup> – 13 <sup>00</sup>	- выполнение процедур и назначений
13 <sup>00</sup> – 14 <sup>00</sup>	- обед
14 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup>	- тихий час
16 <sup>00</sup>	- полдник
17 <sup>00</sup>	- измерение температуры, давления
16 <sup>00</sup> – 20 <sup>00</sup>	- время посещений
18 <sup>00</sup> – 19 <sup>00</sup>	- ужин
20 <sup>00</sup> – 21 <sup>00</sup>	- выполнение процедур и назначений
22 <sup>00</sup>	- сон

- быть вежливыми с обслуживающим персоналом и другими пациентами;
- принимать от посетителей только те продукты питания, которые разрешены в Госпитале (Перечень разрешенных и запрещенных продуктов для передач размещены на информационных стендах и в каждой палате) (Приложение 2);
- разрешается хранить небольшое количество продуктов в холодильниках для пользования больными, при этом пакет с продуктами обязательно подписывать (Ф.И.О. больного, палата, дата получения передачи) и следить за сроком годности продуктов. При выявлении продуктов, хранение которых не соответствует перечисленным требованиям, а также продуктов с признаками порчи – они изымаются медперсоналом в пищевые отходы;
- по возможности содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватный столик; ничего не хранить под подушками и матрацем;
- во всех помещениях и на территории Госпиталя необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения (за порчу мебели, оборудования, инвентаря и иного имущества в учреждении, происшедшую по вине пациентов, последние несут материальную согласно общему правилу, содержащему в Гражданском кодексе, причинивший вред человек несет материальную ответственность);
- соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать правила пожарной безопасности (не курить в помещениях Госпиталя, не пользоваться электронагревательными приборами, не устанавливать телевизоры и прочую личную аппаратуру без согласия заведующего отделением);
- в период тихого часа и после 22.00 находиться в палате, использовать только индивидуальные светильники и соблюдать тишину;
- не нарушать тишину в палатах и коридорах учреждения;
- в период проведения проветривания (кварцевания) и влажной уборки мест пребывания пациентов покинуть палаты;
- сдавать и хранить верхнюю одежду и обувь в гардеробе;
- прогулки по территории Госпиталя осуществлять только с письменного разрешения лечащего врача.

4.3. Пациентам не рекомендуется приносить с собой ценные вещи, деньги. Учреждение не несет ответственность за сохранность личных вещей пациентов, оставленных ими без присмотра.

4.4. В помещениях Госпиталя и его структурных подразделений запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить на всей территории и в помещениях Госпиталя (ст 12 Федеральный закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ);
- приносить и распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в азартные игры;
- проносить огнестрельное, газовое, пневматическое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные

средства, наличие или применение которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- пользоваться личными электронагревательными приборами;
- проводить фото и видео съемки без согласования с главным врачом Госпиталя;
- посещать пациентов в вечернее и ночное время, без согласования с заведующим отделением или лечащим врачом;
- пользоваться служебными телефонами без разрешения персонала Госпиталя;
- размещать на территории и в помещениях Госпиталя объявления без разрешения администрации;
- выполнять на территории Госпиталя функции торговых агентов;
- выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц и животных (котов, собак);
- покидать территорию Госпиталя во время всего срока госпитализации (самовольное оставление учреждения расценивается как отказ от лечения);
- проходить одновременно лечение в другом медицинском учреждении без согласования с заведующим отделением;
- пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и дежурного медперсонала.

4.5. Правила пребывания **посетителей** в ОГБУЗ «КГВВ», в том числе посещения родственниками пациентов Палаты реанимации и интенсивной терапии (ПРиИТ), определены и утверждены локально-нормативным документом учреждения Приказом главного врача ОГБУЗ «КГВВ» «Об организации пропускного режима на территории ОГБУЗ «КГВВ» в актуальной редакции.

4.5.1. посещение пациентов разрешается по рабочим дням с 16.00 ч до 20.00 часов, по праздничным и выходным дням с 10.00 часов до 12.00 часов и с 16.00 часов до 20.00 часов;

4.5.2. ассортимент продуктовых передач из дома должен соответствовать разрешенному врачом списку (Перечень разрешенных и запрещенных продуктов для передач размещены на информационных стендах в здании и в каждой палате у пациента) (Приложение 2).

## **V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА**

5.1. Пациенты, находящиеся на стационарном лечении, обязаны соблюдать настоящие Правила и рекомендации лечащего врача.

5.2. Нарушение правил лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РФ.

5.3. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в медицинской карте стационарного больного и листе нетрудоспособности.

5.4. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Госпиталя установленных Правил, работники госпиталя имеют право делать им

соответствующие замечания и принимать необходимые меры по пресечению нарушений.

## **VI. ГРАФИК РАБОТЫ ГОСПИТАЛЯ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

6.1. Режим работы стационара круглосуточный.

6.2. График работы должностных лиц Госпиталя определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.3. Информацию о времени приема пациентов (представителей пациентов, посетителей) руководителем Госпиталя и его заместителями можно получить в Справочной в устной форме и наглядно на информационных стендах в здании и в отделениях, а также на официальном сайте Госпиталя.

### **График приема граждан по личным вопросам руководителем и иными уполномоченными лицами ОГБУЗ «КГВВ»**

Должность	График приема	Телефон
Главный врач	среда 15:00 - 17:00	506-933
Заместитель главного врача по мед части	понедельник 13:00 - 14:00	506-933
Заместитель главного врача по ФЭР	вторник 15:00 - 16:00	506-925
Заместитель главного врача по ОМР	понедельник 13:00 - 14:00	506-923
Начальник хозяйственного отдела	понедельник 13:00 - 14:00	506-933
Главная медсестра	понедельник 13:00 - 14:00	506-923
Главный бухгалтер	вторник 15:00 - 16:00	506-925
Заведующая гериатрическим отделением	ежедневно 13:00 - 14:00	506-933
Заведующая терапевтическим отделением	ежедневно 13:00 - 14:00	506-933
Заведующая кардиологическим отделением	ежедневно 13:00 - 14:00	506-933
Заведующая КДЛ	ежедневно 13:00 - 14:00	506-933
Заведующая ФТО	ежедневно 13:00 - 14:00	506-933
Заведующая приемно-диагностическим отделением	ежедневно 13:00 - 14:00	506-932 531-691

Адрес электронной почты: [priemgvv@irkutsk.ru](mailto:priemgvv@irkutsk.ru)

Прием плановых больных на госпитализацию в приемном покое – ежедневно, кроме выходных и праздничных дней – с 8<sup>15</sup> часов до 13<sup>00</sup> часов.

## **VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

7.1. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента регулируется Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Госпиталя в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. 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, о результатах проведенного лечения, а также о возможных осложнениях.

7.3. Информация о состоянии здоровья пациента может сообщаться только лицам (родственникам, законным представителям, гражданам), которые указаны пациентом в медицинской карте стационарного больного.

С письменного согласия гражданина или его законного представителя, допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки (попечительства).

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

7.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным Ст.13 Федерального закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

7.7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и медицинских заключений регламентирован приказом МЗ РФ № 972н от 14.09.2020 года «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и утвержден локально-нормативным правовым актом учреждения Приказом главного врача ОГБУЗ «КГВВ» «О порядке выдачи справок и медицинских заключений» в актуальной редакции.

## **VIII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ и утвержден локально-нормативным правовым актом учреждения (Приказ главного врача ОГБУЗ «КГВВ» «Об организации работы с обращениями граждан» в актуальной редакции).

8.2. По вопросам оказания медицинской помощи, организации работы отделения, а также в случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к лечащему врачу, заведующему отделением, заместителям главного врача, главному врачу.

8.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию учреждения, как в устном, так и в письменном виде.

8.4. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, жалобы и предложения для рассмотрения администрацией Госпиталя, для чего организованы следующие формы работы:

- «горячие» телефонные линии (номера телефонов размещены на информационных стендах в здании Госпиталя и в отделениях, а также на сайте Госпиталя);
- «Книга жалоб и предложений» - находится в приемной главного врача, предоставляется по требованию граждан;
- прием письменных обращений осуществляется по почте (адрес 664059 г. Иркутск, м-н Юбилейный, д.9-а или непосредственно секретарем руководителя Госпиталя по будням с 8.00ч до 16.30ч;
- прием электронных обращений осуществляется на сайте Госпиталя <http://gvv38.ru>;
- личный прием граждан главным врачом и его заместителями, по графику (п.6.3.Правил) (график размещен на информационных стендах отделений и у справочной Госпиталя);

8.5. В случае, если изложенные в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.6. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством (срок до 30 дней со дня регистрации письменного обращения, с возможностью продления указанного срока на 30 дней (сложность поставленных вопросов и др), в случае жалобы пациента на качество оказанной услуги сроки удовлетворения требований составляют 10 дней согласно ч.1 ст.31 Закона РФ № 2300-1.

8.7. В спорных случаях пациент имеет право при неудовлетворении его требований обратиться в вышестоящий орган или в суд в установленном законодательством порядке.



## ПАМЯТКА ПАЦИЕНТАМ ГОСПИТАЛЯ

При нахождении в Госпитале **пациент обязан:**

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2. своевременно обращаться за медицинской помощью, посещать врача, процедуры;
3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
4. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
5. выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
7. бережно относиться к имуществу Госпиталя;
8. соблюдать правила поведения пациентов в Госпитале и распорядок дня при нахождении на стационарном лечении;
9. принимать от посетителей только те продукты питания, которые разрешены в Госпитале (Перечень разрешенных и запрещенных продуктов для передач размещены на информационных стендах и в каждой палате);
10. Соблюдать масочный режим и иные меры профилактики в условиях эпидемиологического неблагополучия.

### **В помещениях Госпиталя и его подразделений запрещается:**

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курить на всей территории Госпиталя;
- распивать спиртные напитки;
- играть в азартные игры;
- пользоваться личными электронагревательными приборами;
- проводить фото и видео съемки без согласования с главным врачом КГВВ;
- посещать пациентов в вечернее и ночное время, без согласования с заведующим отделением или лечащим врачом;
- пользоваться служебными телефонами без разрешения персонала КГВВ;
- выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц и животных;
- покидать территорию Госпиталя во время всего срока госпитализации (самовольное оставление учреждения расценивается как отказ от лечения);
- проходить одновременно лечение в другом медицинском учреждении без согласования с зав отделением;
- пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и дежурного медперсонала.

**Время для посещения больных** - в будние дни с 16<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> ч, в выходные и праздничные дни с 10<sup>00</sup> до 12<sup>00</sup> ч и с 16<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> ч.

### **Перечень РАЗРЕШЕННЫХ продуктов для передачи пациентам**

- Молочные и кисломолочные продукты в заводской упаковке – 0,5 л.
- Сыр в заводской полимерной упаковке – 0,2 кг.
- Овощи (огурцы, помидоры мытые) – 0,5 кг.
- Печенье не сдобное, вафли в фабричной упаковке – 200-300 гр.
- Фруктовые конфеты, зефир, пастила, мармелад – 200 – 300 гр.
- Фрукты (яблоки, груши) мытые – 0,5 кг.
- Мед, варенье.
- Сок (в заводской упаковке) – 0,5 л.
- Минеральная вода, чай – 0,5 л.

*Внимание! Все иные продукты, не перечисленные в данных перечнях, принимаются к передаче только с разрешения лечащего врача.*

### **Перечень ЗАПРЕЩЕННЫХ продуктов для передачи пациентам:**

- Колбасные, копченые изделия;
- Особо скоропортящиеся продукты: куры, цыплята отварные; шашлыки, пельмени, блинчики, беляши с мясом, другие кулинарные изделия с начинкой;
- Паштеты, студни, заливные (мясные, рыбные) домашнего приготовления;
- Икра, соленая рыба, морепродукты;
- Заправленные винегреты, салаты (овощные, рыбные, мясные);
- Кондитерские изделия: торты, пирожные, мороженое шоколад;
- Грибы, ягоды;
- Кисломолочные продукты домашнего приготовления (сметана, творог и другие);
- Яйца;
- Фрукты: абрикосы, виноград, бананы, сливы, дыни, арбузы, апельсины;
- Консервированные продукты домашнего приготовления;
- Алкогольные напитки;
- Семечки.

**Желаем Вам скорейшего выздоровления!!!**