**Правила внутреннего распорядка**

**и порядка оказания медицинской помощи для пациентов**

**учреждения здравоохранения**

**«Витебская городская клиническая больница**

 **скорой медицинской помощи»**

1. **Общая часть**

1.1. Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи для пациентов УЗ "ВГКБСМП" (далее Правила внутреннего распорядка) – это регламент пребывания пациентов в больнице 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 Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О здравоохранении», Постановлением Министерства здравоохранения Республика Беларусь от 30 октября 2015 г. № 104 "Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и иными нормативно-правовыми актами Республики Беларусь и ведомственными нормативными документами.

1.3 Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся (доставленных) в учреждение для оказания медицинской помощи и всех посетителей УЗ «ВГКБСМП».

1.4. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся под роспись в медицинской документации. Пациенты и посетители УЗ «ВГКБСМП» могут ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка на информационных стендах и сайте учреждения.

1.5. В случае отказа пациента или его законных представителей (определенных в части второй ст. 18 Закона РБ "О здравоохранении") от ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, врач вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим медицинским работником учреждения.

**2. Порядок госпитализации, выписки, взаимоотношения врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи**

2.1 Прием пациентов в учреждении осуществляется круглосуточно, без выходных, праздничных дней и перерывов.

2.2. Право на внеочередное и первоочередное амбулаторное медицинское обслуживание имеют следующие категории граждан:

- инвалиды Великой Отечественной войны;

- инвалиды боевых действий на территории других государств;

- ветераны Великой Отечественной войны;

 - Герои Беларуси, Герои Советского Союза, Герои социалистического Труда, полные кавалеры Орденов Славы и трудовой Славы;

- участники ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС, имеющие 18,19,20 статьи льгот;

- почетные доноры, и иные категории граждан

**за исключением случаев, когда оказание медицинской помощи оказывается вне очереди по медицинским показаниям.**

2.3. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляют врачи приемного отделения в процессе осмотра и обследования пациента.

В диагностически сложных или спорных случаях вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно с участием заведующего приемным отделением или ответственного дежурного врача по больнице.

2.4. В случае категорического отказа самого пациента от госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью в медицинской документации в присутствии не менее двух врачей приемного отделения (ответственного дежурного врача), после получения разъяснений о необходимости госпитализации и последствиях отказа. Информация об отказе от госпитализации передается в территориальную поликлинику по месту жительства пациента.

2.5. Пациент или его законный представитель при поступлении в больницу представляет медицинским работникам приемного отделения следующие документы:

- направление на госпитализацию;

- паспорт гражданина Республики Беларусь, вид на жительство в Республике Беларусь, удостоверение беженца;

- паспорт или иной документ его заменяющий, предназначенный для выезда за границу иностранных граждан или лиц без гражданства, выданный соответствующим органом государства гражданской принадлежности либо обычного места жительства иностранного гражданина или лица без гражданства, или международной организацией.

2.6. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, могут быть госпитализированы в учреждение без документов, удостоверяющих личность. В этом случае лечащий врач информирует пациента (или его законного представителя) о необходимости предоставления в 3-х дневный срок документов, удостоверяющих личность.

**Без предоставления документа, удостоверяющего личность - лист нетрудоспособности и другие установленные справки после стационарного лечения не выдаются.**

Информация о пациентах, личность которых установить не предоставляется возможным, передается в территориальные ОВД.

При обращении (доставке) в учреждение лиц с травмами криминального (насильственного) характера или полученных в результате дорожно-транспортного происшествия – сотрудники приемного отделения обязаны информировать органы внутренних дел, а при доставке лиц в бессознательном состоянии без сопровождения родственников или без документов – информация передается по телефону 102.

2.7. Присутствие сопровождающих лиц не допускается в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

2.8. При оформлении на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки.

Порядок нахождения пациентов в отделениях стационара регламентируется действующими санитарно-гигиеническими нормами.

2.9. **Учреждение не несет ответственности за сохранность личных вещей и ценностей, которые не были сданы на хранение.**

2.10. Пациенты, находящиеся на лечении в УЗ «ВГКБСМП», в процессе оказания им медицинской помощи, с их согласия, могут быть осмотрены и (или) проконсультированы сотрудниками кафедр, расположенных на базе больницы, с участием в осмотрах студентов, аспирантов, клинических ординаторов.

2.11. Все медицинские вмешательства производятся только с согласия пациента (или его законного представителя), кроме особых случаев, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в других случаях, предусмотренных законодательством.

 Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или его законным представителем. Обязательным условием проведения сложного медицинского вмешательства является наличие письменного согласия пациента или его законного представителя.

2.12. Выписка пациента из УЗ «ВГКБСМП» производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением.

2.13. По письменному заявлению пациента (или его законного представителя) выписка пациента может быть осуществлена досрочно по согласованию с заведующим отделением или ответственным дежурным врачом.

В случае самовольного ухода пациента из отделения медицинский персонал незамедлительно:

- информирует в рабочее время - лечащего врача, в выходные, праздничные дни и ночное время - ответственного дежурного врача;

- проводит опрос соседей по палате о возможном местонахождении или намерениях пациента;

- сообщается родственникам пациента о происшедшем;

- в случае, если нахождение пациента после вышеуказанных проведенных мероприятий неизвестно, сообщается оперативному дежурному ОВД тел. 102 о безвестном отсутствии пациента.

В случаях, когда пациент самовольно покинул стационар, он подлежит выписке с отметкой о нарушении режима в медицинских документах.

2.14. **Временный отпуск домой пациентов, находящихся на стационарном лечении в УЗ "ВГКБСМП" запрещен.**

2.15. Бесплатная медицинская помощь в учреждении (в т.ч. лекарственное обеспечение, диагностика и реабилитация) предоставляется в объемах и порядке, установленных государственными минимальными социальными стандартами в области здравоохранения и на основании клинических протоколов оказания медицинской помощи.

2.16. Медицинские услуги сверх установленного гарантированного объема бесплатной медицинской помощи являются дополнительными и оказываются на платной основе в установленном порядке на основании письменных договоров.

**3. Порядок предоставления информации**

 **о состоянии здоровья и справок**

3.1. В день выписки пациенту выдается лист (справка) нетрудоспособности, оформленный в порядке, установленном законодательством.

 При необходимости пациенту выдается справка о стационарном лечении для предоставления по месту требования или другие справки установленного образца в установленном порядке.

3.2. При утере листа (справки) временной нетрудоспособности дубликат выдается по разрешению врачебно-консультационной комиссии учреждения на основании личного заявления пациента.

3.3. При удостоверении доверенностей на однократное получение денежных средств пациента (пенсии, пособия, заработная плата и т.п.) врачебный персонал руководствуется требованиями Гражданского Кодекса Республики Беларусь и действующего законодательства.

Должностное лицо обязано отказать в удостоверении доверенности, если пациент находится в таком состоянии, когда он не может понимать значение своих действий или руководить ими.

3.4. Врач может сообщать сведения о состоянии здоровья пациента ему или его законным представителям. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц, которым следует сообщать информацию о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

3.5. Вся информация о состоянии здоровья, проводимом обследовании и лечении предоставляется лечащим (или дежурным) врачом в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии.

**Средний и младший медицинский персонал информацию о диагнозе и проводимом лечении пациенту и его законным представителям не предоставляет.**

3.6. Информация о состоянии здоровья пациента в вышестоящие органы здравоохранения, правоохранительные органы, органы дознания предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, в установленном порядке.

3.7. Информация о состоянии здоровья и диагнозе пациента по телефону третьим лицам медицинскими работниками не предоставляется.

**4. Правила пребывания на стационарном лечении и**

**распорядок дня для пациентов**

Пациенты и посетители УЗ «ВГКБСМП»:

4.1. Обязаны вести себя корректно по отношению к работникам больницы. Оскорбление медицинских работников является основанием для привлечения к административной ответственности.

4.2. Помнить, что употребление алкогольных напитков, наркотических средств в период стационарного лечения строго запрещено, при нарушении данного требования пациент выписывается досрочно, с информированием о факте нарушения режима поликлиники по месту регистрации (в выписке из медицинской карты) и нанимателя (в листе нетрудоспособности).

4.3. Курение в помещениях больницы и на лестничных клетках строго запрещено.

4.4. Кратковременные прогулки в пределах территории больницы, осуществлять с разрешения медицинского персонала (при этом уточняется предполагаемое время отсутствия пациента).

4.5. Находясь на лечении в УЗ «ВГКБСМП» необходимо строго придерживаться назначенного врачом режима и диеты, выполнять назначения врача.

4.6. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать разрешенному врачом списку (в соответствии с назначенной лечебной диетой). Разрешается хранить небольшое количество продуктов в холодильниках для пользования пациентами, при этом пакет с продуктами обязательно подписывать (Ф.И.О. пациента, 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 в пищевые отходы.

4.7. Категорически запрещается пользоваться кипятильниками и другими собственными нагревательными приборами, а также совершать иные действия, которые могут повлечь за собой возникновение пожара.

4.8. Во всех помещениях и на территории больницы необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения.

4.9. Пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается не ранее 8.00 и не позднее 22.00 только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и медицинского персонала.

4.10. В целях сохранения лечебно-охранительного режима запрещается пользоваться мобильными телефонами пациентам, находящимся на лечении в отделениях, блоках, палатах реанимации и интенсивной терапии УЗ "ВГКБСМП". С целью исключения дополнительной шумовой нагрузки от пользователей мобильных телефонов в палатах необходимо отключать мобильные телефоны во время обхода, в период послеобеденного (с 15.00 до 17.00) и ночного (после 22.00- 8.00.) отдыха, а также во время оказания медицинской помощи.

4.11. Пациент возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества больницы, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

4.12. **Ответственность за хранение вещей в палатах администрация больницы не несет**.

4.13. В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан (по согласованию с главным врачом больницы) с внесением отметки о нарушении режима в лист нетрудоспособности.

4.14. При возникновении чрезвычайной ситуации в больнице пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала, в т.ч. по оказании помощи медицинскому персоналу по эвакуации пациентов, находящихся в тяжелом состоянии.

4.15. Места пребывания пациентов подвергаются проветриванию (в некоторых случаях - кварцеванию) и влажной уборке, для чего пациенты должны по просьбе медицинского персонала покинуть палаты.

**5. Права пациента**

**5.1. Пациент имеет право на**:

- получение медицинской помощи;

- выбор лечащего врача и организации здравоохранения;

- участие в выборе методов оказания медицинской помощи;

-пребывание в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;

-уважительное и гуманное отношение со стороны работников здравоохранения;

-получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;

-отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных Законом РБ "О здравоохранении" (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, оформляется записью в медицинских документах, подписывается пациентом или его законным представителем, и лечащим врачом);

-облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом возможностей учреждения;

-допуск к нему священнослужителя и условия для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов и санитарно-эпидемиологических требований;

-реализацию иных прав в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Предоставление пациенту указанных прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

**6. Обязанности пациентов**

**6.1.Пациент обязан**:

-заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

- уважительно относиться к работникам здравоохранения и другим пациентам;

- выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской помощи;

- сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;

-информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу организации здравоохранения;

выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

**7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

7.1. По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к лечащему (дежурному) врачу или заведующему отделением.

7.2. Пациенты (или их законные представители) могут направить заявления, обращения и предложения для рассмотрения администрацией больницы, Книга замечаний и предложений, - хранится на посту ответственной медицинской сестры приемного отделения, предоставляется по требованию граждан круглосуточно;

7.3.В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами больницы, заявитель имеет право обжаловать их в вышестоящей организации.