



**Министерство здравоохранения Республики Татарстан
Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Клиника медицинского университета»**

Правила внутреннего распорядка хирургической клиники им. В.П. Крупина

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Татарстан «Клиника медицинского университета» (далее по тексту – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющим свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3. Правила составляются администрацией государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Татарстан «Клиника медицинского университета» в соответствии с Федеральным законом от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, или его структурные подразделения, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5 Правила внутреннего распорядка учреждения включают:

- порядок организации приема пациентов;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов в стационаре;
- правила посещения родственниками пациентов в отделении реанимации и интенсивной терапии;
- особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в дневном стационаре;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- время работы учреждения и его должностных лиц;
- правила въезда личного автотранспорта на территорию учреждения.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на официальном сайте учреждения: (<https://zdrav.tatar.ru/kmu/about>).

2. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

2.1. При необходимости получения первичной специализированной медицинской помощи, оказываемой врачами учреждения, пациент обращается в регистратуру учреждения, в том числе, в структурные подразделения.

2.2. Медицинская карта амбулаторного пациента заполняется на каждого пациента при первом обращении за получением медицинской помощи, оказываемой в амбулаторно-поликлинических условиях – плановое приемное отделения (1 терминал) и отделение «Диабетическая стопа». Медицинская карта является собственностью медицинской организации, передача ее на руки пациентам запрещена. Карта хранится в регистратуре. Записи в медицинской карте относятся к конфиденциальной информации и не подлежат разглашению, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

2.3. Впоследствии, в медицинскую карту амбулаторного пациента вклеиваются листки оперативной информации в порядке текущих событий. Лечащий врач в первичной медицинской документации фиксирует дату и час обращения за медицинской помощью.

2.4. Приём пациентов врачом планового приемного отделения (1 терминал) проводится согласно графику. Врач может прервать приём пациентов для оказания неотложной помощи другому пациенту.

Режим работы планового приема:

понедельник – пятница с 08.00 до 15.00, суббота, воскресенье – выходной.

2.5. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить с помощью информационных стендов, расположенных в холле приемно-диагностического отделения.

2.6. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется в приемно-диагностическом отделении (терминал 3) учреждения после предварительного обследования пациента участковым или дежурным врачом поликлиники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- получение разъяснения по основаниям и целям помещения его в стационар;
- обращение непосредственно к главному врачу или заведующему отделением по вопросам лечения, обследования, выписки из стационара и соблюдения прав, предоставленных Законом от 21.11.11. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в алкогольном и наркотическом опьянении), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов учреждения, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

3.2. Следующие права могут быть ограничены по рекомендации лечащего врача, заведующего отделением или главного врача в интересах здоровья или безопасности других лиц:

- пользование телефоном;
- прием посетителей;
- пользование собственной одеждой.

3.3. Пациенты обязаны:

- точно соблюдать установленный администрацией учреждения режим;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об изменении состояния своего здоровья (повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.);
- во время обхода врачей, в часы измерения температуры, во время тихого часа находиться в палатах;
- точно выполнять назначения лечащего врача;
- принимать от посетителей (родственников и знакомых) лишь те продукты питания, которые разрешены администрацией (список разрешенных для передачи продуктов питания имеется в каждом стационарном отделении);
- хранить полученные продукты питания в холодильнике в прозрачных полиэтиленовых пакетах с вложенной запиской с указанием Ф.И.О. хозяина пакета и датой получения передачи;
- хранить продукты питания в прикроватных столиках воспрещается;
- если допускает состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватный столик;

3.4. Соблюдение правил личной безопасности

Пациентам предлагается:

- не приглашать в учреждение случайных знакомых;
- не держать в палате одежду, деньги, ценные вещи, украшения, имевшиеся в момент госпитализации; за ценные вещи администрация ответственности не несет;
- сообщать персоналу отделения об обнаруженных подозрительных вещах, оставленных без присмотра.

3.5. Обо всех предложениях пациенты заявляют старшей медицинской сестре, или дежурному врачу. Пациенты могут записывать свои пожелания и предложения в Книгу отзывов и предложений, которая хранится на посту у медицинской сестры отделения.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

4.1. В стационарных отделениях учреждения устанавливается **Распорядок дня:**

- 6.00 - 7.00 подъем, измерение температуры;
- 7.00 - 7.30 утренний туалет пациентов, проветривание и кварцевание палат;
- 7.30 – 8.30 сдача анализов,
- 8.30 – 9.00 завтрак;

9.00 – 9.30 прием лекарственных препаратов под контролем медсестры;
9.30 – 10.00 подготовка к обходу врача;
10.00 – 10.30 выполнение врачебных назначений;
10.30 – 12.30 врачебный обход;
12.30 – 13.30 прием лекарственных препаратов под контролем медсестры;
13.30 – 14.30 обед;
14.30 – 16.00 тихий час;
16.00 - 19.00 посещение пациентов родственниками, свободное время;
18.00 – 18.30 ужин;
18.30 – 19.00 раздача лекарственных препаратов под контролем медсестры;
20.00 – 21.00 выполнение врачебных назначений;
21.00 – 22.00 вечерний туалет, проветривание и кварцевание палат;
22.00 отход ко сну.

4.2 Посещения пациентов в клинике проводятся ежедневно с 8.00 до 13.00 и с 16.00 до 19.00 в холле для посетителей (терминал 2, каб. № 153).

Посещение пациента в палате и уход с разрешения заведующего отделения. Официальным документом в этом случае является пропуск, который выдается в регистратуре.

Об отмене посещений в связи с карантином или по другой причине больных извещают.

Посещение пациентов находящихся в отделении реанимации и интенсивной терапии проводятся с 16.00 до 18.00 ежедневно.

4.3. После часа отхода ко сну все больные должны быть в палатах, хождение или сидение в коридорах категорически воспрещается.

4.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

Пациенты обязаны соблюдать режим отделения, после завтрака и до обеда они находятся в палате, так как в это время проводится обход врача, выполнений назначений. Во время тихого часа (с 13.00 до 16.00) пациенты находятся в постели. Нельзя громко вслух разговаривать, ходить из палаты в палату, включать телевизор, радиоприемник.

После тихого часа у пациентов до ужина свободное время, которое они используют в зависимости от состояния. **Категорически запрещается самовольный уход из отделения. За самовольный уход из клиники пациент выписывается, а информация об уходе сообщается в полицию.**

Посетителям и пациентам запрещается приносить недозволенные продукты, особенно скоропортящиеся и алкогольные напитки. Категорически запрещено распитие спиртных напитков находящимся на стационарном лечении пациентам.

В отделениях вывешены списки разрешенных (с указанием их предельного количества) для передачи продуктов. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках больных. При обнаружении пищевых продуктов с истекшим сроком годности (хранения) хранящихся без целлофановых пакетов (в холодильнике), без указания фамилии больного, а также имеющие признаки порчи они изымаются в пищевые отходы.

Посетители не должны садиться на кровать к пациенту, громко разговаривать, а также приносить запрещенные продукты.

Пребывание в палате у пациента одновременно разрешается одному посетителю не более 15 минут.

4.6. Порядок поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях стационара запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения,
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь;
- использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы;
- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- на территории учреждения применять пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки);
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
- сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна;
- приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов;

- хранить пищевые продукты без упаковок, без указания фамилии пациента, а также с истекшим сроком годности;
- покидать отделение, территорию учреждения без разрешения лечащего врача.

Внимание! За нарушение режима и правил внутреннего распорядка лечебного учреждения пациента могут выписать досрочно и/или с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- курение в зданиях, помещениях, а также на территории учреждения;
- употребление пациентом веществ, способных привести к алкогольному, наркотическому или токсическому опьянению;
- грубое или неуважительное отношение пациента к медицинскому персоналу;
- нарушение пациентом режима дня, утвержденного в отделении;
- не соблюдение пациентом рекомендаций врача и предписанного режима;
- прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный уход пациента из стационара.

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ РОДСТВЕННИКАМИ ПАЦИЕНТОВ В ОТДЕЛЕНИЯХ РЕАНИМАЦИИ И ИНТЕНСИВНОЙ ТЕРАПИИ

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

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

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

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

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

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

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

5.7. Одновременно разрешается находиться в палате не более чем двум посетителям.

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

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

5.10. В соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

5.11. При посещении пациента, находящегося в отделении реанимации и интенсивной терапии родственники подписывают памятку, что ознакомлены с правилами и распорядком, а также являются ближайшими родственниками пациента (приложение №1).

6. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ

6.1. В дневной стационар госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению руководителя структурного подразделения.

6.2. Прием пациентов, поступающих в дневной стационар в плановом порядке проводится с 8.00 в терминале №1.

При поступлении в дневной стационар по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация.

6.3. В случае отказа от госпитализации врач в журнале отказов от госпитализации делает запись о причинах отказа и принятых мерах.

6.4. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

6.5. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

6.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

7.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

7.2. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу учреждения.

7.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию учреждения в письменном виде.

7.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.6. 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.

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

7.8. Письменное обращение, поступившее администрации учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами учреждения.

8.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

8.5. История болезни является документом клиники, несущим в себе врачебную тайну. Выдача копии истории болезни на руки пациенту производится на основании письменного заявления на имя заместителя главного врача по лечебной работе в установленной форме.

8.6. В условия карантина или иных ограничительных мероприятиях угрожающих жизни и здоровью пациентов (Согласно статьи 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации") информация о состоянии здоровья пациента предоставляется очно доверенному лицу с 14.00 до 17.00 в терминале №3.

9. ВРЕМЯ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

9.1. Режим работы стационара круглосуточный.

9.2. Режим работы амбулаторной службы с 08.00 до 15.00 понедельник-пятница; суббота, воскресенье - выходные.

9.3. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- заведующим отделениями;
- каждый понедельник с 12.00 до 13.00 осуществляется прием главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

Контактная информация размещена на информационных стендах учреждения, на официальном сайте учреждения: (<https://zdrav.tatar.ru/kmu/about>).

10. ПРАВИЛА ВЪЕЗДА ЛИЧНОГО ТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИЮ УЧРЕЖДЕНИЯ

10.1. С целью соблюдения безопасности на территории учреждения въезд транспорта строго ограничен и предназначен для служебных автомобилей, машин скорой медицинской помощи и спецтехники.

10.2. Въезд личного автотранспорта на территорию учреждения запрещается.

10.3. В случае доставки на личном автотранспорте тяжелобольного пациента, ограниченного в передвижении, сотрудники охраны вправе записать номер автомобиля, время въезда и пропустить, но не более чем на 15 минут. После чего

водителю необходимо покинуть территорию учреждения и в случае надобности ожидать в местах, предусмотренных для парковки.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

Памятка для посетителей, перед посещением своего родственника в отделении
анестезиологии и реанимации и интенсивной терапии (ОАРИТ)
УВАЖАЕМЫЕ ПОСЕТИТЕЛИ!

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

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

2. Перед посещением ОАРИТ надо снять верхнюю одежду, оставить сумки и пакеты, надеть сменную обувь, халат, маску, шапочку, обработать руки кожным антисептиком.

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

4. В реанимации может находиться одновременно не более 1-го родственника, дети до 14 лет к посещению в ОАРИТ не допускаются.

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

6. Посещение пациента родственниками не разрешается во время проведения в реанимации инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризации сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-сосудистой реанимации.

7. Следует покинуть реанимацию в случае необходимости проведения инвазивных манипуляций по просьбе медицинских работников.

8. Посетители, не являющиеся прямыми родственниками пациента, допускаются в ОАРИТ только по согласованию с доверенным лицом и разрешения заведующего отделением ОАРИТ.

С памяткой ознакомился (-ась). Обязуюсь выполнять указанные в ней требования.

ФИО _____ Подпись _____

Документ удостоверяющий личность _____ Серия _____ № _____

Кем и когда выдан _____

Степень родства с пациентом (подчеркнуть): отец, мать, сын, дочь, муж, жена

Дата «__» _____ 20__ г.

Время посещения пациентов в соответствии с внутренним распорядком с 16.00 до 18.00 часов