

Приложение к приказу УЗ «ГГКБ №2»

от 19.06.2019 № 330

Правила внутреннего распорядка для пациентов

Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи для пациентов учреждения здравоохранения

«Гомельская городская клиническая больница №2»

I. Общая часть

1. Правила внутреннего распорядка и порядка получения медицинской помощи для пациентов УЗ "ГГКБ №2" (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.
2. Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны на основании законодательства Республики Беларусь и ведомственных (отраслевых) нормативных документов:

Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. «О здравоохранении», в редакции Закона Республики Беларусь от 16 июня 2014г. №164-3;

Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 г. № 200"Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявления граждан" (с изменениями и дополнениями);

Постановления Министерства здравоохранения Республика Беларусь от 30 ноября 2015 г. №104 "Об утверждении Типовых правил внутреннего распорядка для пациентов»;

Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22 декабря 2008 г. № 229 "Об утверждении Инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) и признании утратившим силу постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 10 июня 2002 г. №29»;

Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 05 июля 2017 г. № 73 об утверждении Санитарных норм и правил «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, оказывающим медицинскую помощь, а также к организации и проведению санитарно-противоэпидемических мероприятий по профилактике инфекционных заболеваний в организациях здравоохранения»;

Постановления Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 02 ноября 2005 г. №44 "О порядке информирования населения об оказании медицинской помощи в организациях здравоохранения и о порядке направления для получения медицинской помощи";

Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30 марта 2006 г. N 236 "Об утверждении Положения о клинической организации здравоохранения";

Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 24 сентября 2004 г. N 217 "О запрещении отпуска домой больных, находящихся на стационарном лечении";

Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 01.07.2011 N 710 "Об утверждении Инструкции о порядке осуществления действенного контроля за соблюдением запрета курения в организациях здравоохранения и на прилегающих к ним территориях и Примерного положения о комиссии по контролю за запретом курения в организации здравоохранения";

Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 29 августа 2005 г. №477 "Об усилении мероприятий по профилактике эпидемического сыпного тифа и борьбе с педикулезом";

Приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.10.2003 3165 "Об утверждении правил внешнего и внутреннего содержания организаций здравоохранения Республики Беларусь";

Постановления коллегии Министерства здравоохранения республики Беларусь от 03.04.2019 №10.1 «О работе с обращениями граждан и юридических лиц».

3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, обратившихся (доставленных) в больницу для оказания медицинской помощи.

4. С Правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся под роспись, изучая их на информационном стенде (настенная, настольная папка).

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-специалист вносит соответствующую запись в медицинские документы, которая удостоверяется другим медицинским работником этой же организации здравоохранения.

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

1. Госпитализация пациентов осуществляется:

1.1. плановая госпитализация больных осуществляется в соответствии с приказом ГУЗ «Гомельская центральная городская поликлиника» от

03.01.2018г. №36 «О плановой госпитализации пациентов г. Гомеля и Гомельского района»,

1.2. экстренная госпитализацию больных осуществляется в соответствии с приказом ГУЗ «Гомельская центральная городская поликлиника» от 03.01.2018г. №7 «Об организации экстренной медицинской помощи»; по направлениям государственного учреждения здравоохранения "Городская станция скорой медицинской помощи", по неотложным (экстренным) показаниям лиц, обратившихся в больницу самостоятельно;

1.3. госпитализация для оказания плановой медицинской помощи военнослужащим осуществляется по направлению врачей медицинских подразделений воинских частей, в районе расположения которых отсутствуют медицинские учреждения Вооруженных сил (в соответствии с приказом Министра обороны РБ от 24.10.2005г. №813 (О некоторых вопросах оказания медицинской помощи военным медицинскими учреждениями));

1.4 госпитализация пациентов, обратившихся самостоятельно в приемное отделение, на консультативный прием при наличии показаний к госпитализации осуществляется после согласования с главным врачом (заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по родовспоможению).

1.5. Госпитализация по договору с УЗ "ГККБ №2" на платной основе осуществляется в установленном порядке.

4. Право на внеочередное и первоочередное медицинское обслуживание имеют следующие категории граждан (за исключением случаев, когда оказание медицинской помощи оказывается вне очереди по медицинским показаниям):

Вне очереди принимаются:

- инвалиды Великой Отечественной войны;
- инвалиды боевых действий на территории других государств;
- ветераны Великой Отечественной войны;
- участники ликвидации последствий катастрофы на ЧАЭС, имеющие 18,19,20 статьи льгот;
- почетные доноры.

В первую очередь принимаются:

- бывшие узники фашистских концлагерей, тюрем, гетто и несовершеннолетние бывшие узники иных мест принудительного

содержания, созданные фашистами и их союзниками в годы второй мировой войны;

- инвалиды с детства вследствие ранения, контузии, увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны либо с последствиями военных действий;
- Герои Советского союза, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры орденов Славы и Трудовой Славы и их мужья либо жены;
- лица, необоснованно привлеченные к уголовной ответственности, подвергшиеся наказанию в виде лишения свободы, ссылки, высылки, направления на спецпоселение, высланные за пределы Республики Беларусь в административном порядке, незаконно помещавшиеся по решению суда в психиатрические учреждения на принудительное лечение в связи с возбуждением уголовных дел, и другие лица, реабилитированные в соответствии с действующим законодательством, а также потерпевшие от политических репрессий дети, которые находились вместе с репрессированными родителями;
- медицинские работники больницы.

5. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи, осуществляют заведующий профильным отделением, врач приемного отделения в процессе осмотра и обследования пациента. В диагностически сложных или спорных случаях вопрос о необходимости госпитализации решается комиссионно с участием заместителя главного врача по медицинской части.

6. В случае категорического отказа самого пациента от госпитализации при наличии показаний – он должен удостоверить свой отказ подписью в специальном журнале в присутствии врача и заведующего приемным отделением (ответственного дежурного врача), после получения разъяснений о необходимости госпитализации и последствиях отказа.

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

- направление на госпитализацию, электронную карту пациента
- 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.

8. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, могут быть госпитализированы в больницу 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 и контролирует выполнение данного требования. Без предоставления документа, удостоверяющего личность - лист нетрудоспособности и другие установленные справки после стационарного лечения не выдаются.

9. Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают результатов осмотра в специально отведенном холле приемного отделения.

10. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре в приемном отделении взрослого пациента, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.

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

12. Сопровождающим лицам разрешено участвовать и оказывать содействие медперсоналу в транспортировке пациента на госпитализацию в отделения, за исключением отделений реанимации, операционного и диагностического отделений.

13. При оформлении на госпитализацию в приемном отделении вещи, деньги, ценности, документы пациента возвращаются сопровождающим родственникам или принимаются на хранение в установленном порядке до выписки. Пищевые продукты на хранение не принимаются. В отделениях больницы разрешено нахождение пациента в домашней одежде при условии ее еженедельной смены и домашней обуви (правило не распространяется на лиц, личная одежда которых нуждается в камерной обработке). В палату разрешается взять предметы личной гигиены и посуду (зубную щетку, пасту, мыло, туалетную бумагу, носовые платки, полотенце, бритву, чашку, ложку и др.)

14. Учреждение не несет ответственности за сохранность личных вещей и ценностей, которые не были сданы в установленном порядке на хранение.

15. В приемном отделении обязательно проводится осмотр пациента на наличие инфекционных заболеваний, при необходимости выполняется

санитарная или дезинсекционная обработка (в случае выявления распространенного педикулеза волосы могут быть удалены).

16. При обращении (доставке) в больницу 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 или детей без сопровождения родственников или без документов – информация передается в Бюро регистрации несчастных случаев.

17. Пациенты, находящиеся на лечении в клинической больнице, 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.

18. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения.

19. В случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний или Правил внутреннего распорядка для пациентов лечащий врач с разрешения главного врача больницы может отказаться от оказания медицинской помощи пациенту, если это не угрожает жизни пациента или здоровью окружающих.

20. 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 предварительного письменного согласия пациента или его законного представителя.

21. Выписка пациента из больницы производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Оформление выписки по окончании рабочего дня лечащего врача, в выходные и праздничные дни осуществляется дежурным врачом отделения.

22. По заявлению пациента (или его законного представителя) выписка пациента может быть осуществлена досрочно (до излечения или

стабилизации состояния) только с ведома главного врача или его заместителя при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его здоровья. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного больного.

23. Временный отпуск домой больных, находящихся на стационарном лечении в УЗ "ГГКБ №2" возможен на основании письменного заявления пациента в адрес главного врача при наличии уважительной причины.

24. Бесплатная медицинская помощь в больнице (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.

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

III. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья и справок

1. В день выписки пациенту выдается лист (справка) нетрудоспособности, оформленный в порядке, установленном законодательством, и эпикриз. При необходимости пациенту выдается справка о стационарном лечении для предоставления в ЖЭС или другие справки установленного образца в установленном порядке. Эпикриз по электронной почте направляется в амбулаторно-поликлиническое учреждение здравоохранения по месту регистрации пациента в течение одного рабочего дня, на бумажном носителе – в течение 3-х рабочих дней после выписки.

2. При утере листа (справки) нетрудоспособности дубликат выдается по разрешению врачебно-консультационной комиссии учреждения на основании личного заявления пациента и по предъявлению паспорта (документа, удостоверяющего личность).

3. Законному представителю пациента, находящегося на лечении в больнице, может быть выдана доверенность установленной формы на однократное получение ежемесячного денежного пособия (пенсии) пациента. Наличие оснований для выдачи доверенности и лицо, которому она может быть выдана, определяет лечащий врач, который при этом действует в интересах пациента и имеет право отказать в выдаче доверенности в случае сомнений по поводу соблюдения этих интересов.

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. По просьбе несовершеннолетнего пациента либо осознанного выполнения им медицинских предписаний лечащим врачом сообщается несовершеннолетнему информация о состоянии его здоровья и выбранных методах лечения в доступной для возраста пациента форме.

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.

6. Информация о состоянии здоровья пациента в вышестоящие органы здравоохранения и правоохранительные органы предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, на основании письменного запроса.

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

IV. Порядок посещения пациентов, находящихся на лечении

1. Посещение пациента в палатах осуществляется в установленное время и по согласованию с заведующим отделением или лечащим врачом в случаях тяжелого состояния или затрудненного передвижения пациента. Для остальных пациентов – посещения (встречи с посетителями) осуществляются в установленное время в холле больницы.

2. Время для посещения пациентов в палатах и в холле больницы:

- в будние дни с 17.00 до 20.00,
- в выходные и праздничные дни с 10.00 до 13.00 и с 17.00 до 20.00.

3. Для беседы с лечащим врачом или заведующим отделением и получения разрешения на посещение пациента, родственники пациентов должны обратиться в отделение. На беседу с врачами родственники приходят в установленные для приема часы. График (время) проведения встреч родственников пациентов и заведующих отделениями утверждается главным врачом и размещается в справочном бюро больницы.

4. В период карантина, объявленного приказом главного врача больницы, посещения пациентов запрещены. Прием передач и доставка их осуществляется работниками справочного бюро.

5. В течение всего рабочего дня вход в лечебный корпус разрешен (кроме пациентов и медработников больницы) только:

- студентам – по предъявлению студенческого билета,
- пациентам, проходящим обследование на платной основе – на основании договора об оказании платных услуг,
- сотрудникам органов внутренних дел по служебной необходимости – на основании служебного удостоверения,
- других категорий – с разрешения администрации или ответственного дежурного врача по больнице.

6. Посещение пациента в палатах осуществляется в санитарной одежде (медицинском халате, накидке), которую посетители приобретают сами, сменной обуви или бахилах. Для удобства посетителей в холле 1-ого этажа организована продажа одноразовых медицинских бахил.

7. Гардероб для посетителей больницы работает в осеннее - зимне-весенний период. Время работы гардероба ежедневно с 8.00 до 19.00, перерыв с 12.00 до 12.30 (обеденный перерыв).

8. За 15-20 минут до окончания времени посещений и закрытия гардероба дежурные медицинские сестры уведомляют находящихся в отделениях посетителей о закрытии больницы для посещений.

9. Головной убор принимается в гардероб на один номер с верхней одеждой, обувь – упакованной в плотный и прочный пакет – на отдельный номер.

10. Работники гардероба несут материальную ответственность за сохранность одежды, за исключением содержимого карманов.

11. Если посетитель по каким-либо уважительным причинам не смог забрать из гардероба вещи вовремя – они могут быть выданы ему после составления акта за 3-мя подписями (ответственного дежурного врача и 2-х любых сотрудников больницы), при этом личность гражданина удостоверяется на основании предъявленного документа или свидетельства пациента (сотрудника) больницы. Акт о выдаче одежды передается ответственным дежурным врачом при сдаче смены в администрацию больницы и хранится в течение года у заместителя главного врача по АХЧ.

V. Правила пребывания на стационарном лечении и распорядок дня для пациентов

В период стационарного лечения пациентам рекомендуется:

1. Вести себя корректно по отношению к работникам больницы. Грубое, некорректное поведение, оскорбление может быть рассмотрено, как нарушение, подлежащее наказанию по Кодексу об административных правонарушениях РБ.
2. 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 эпикризе) и нанимателя (в листе нетрудоспособности).
3. Курение в помещениях больницы и на лестничных клетках строго запрещено. Курить разрешается только в специально отведенном для этого месте на территории больницы.
4. Покидать больницу допускается только с целью кратковременной прогулки (в пределах территории больницы), с разрешения дежурного медицинского персонала, при этом уточняется предполагаемое время отсутствия больного.
5. Находясь на лечении в больнице необходимо строго придерживаться назначенного врачом режима и диеты, выполнять назначения врача.
6. Ассортимент продуктовых передач из дома должен соответствовать разрешенному врачом списку (в соответствии с назначенной лечебной диетой). 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 в пищевые отходы. Для пациентов, находящихся на лечении в отделении реанимации и интенсивной терапии перечень продуктов согласуется в индивидуальном порядке дежурным врачом – реаниматологом или заведующим отделением.
7. Категорически запрещается пользоваться кипятильниками и другими собственными нагревательными приборами, а также совершать иные действия, которые могут повлечь за собой возникновение пожара.

8. В больнице не разрешается выбрасывать мусор через окна и кормить пищевыми отходами птиц.
9. Во всех помещениях и на территории больницы необходимо соблюдать порядок, чистоту, бережно относиться к имуществу учреждения.
10. Пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается только при отсутствии возражений на это других пациентов палаты пребывания, пациентов соседних палат и дежурного медперсонала, фотография и видеосъемка в помещениях и на территории больницы ведется после согласования с администрацией больницы.
11. В целях сохранения лечебно-охранительного режима в период послеобеденного отдыха (с 15.00 до 17.00) и при отходе ко сну (после 22.00) необходимо отключать мобильные телефоны.
12. Пациент возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества больницы, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.
13. В больнице не рекомендуется хранение при себе крупных сумм наличных денежных средств и ценностей, т.к. их сохранность не может быть гарантирована.
14. Ответственность за хранение вещей в палатах администрация больницы не несет.
15. В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка больной может быть выписан (по согласованию с главным врачом больницы) с внесением отметки о нарушении режима в лист нетрудоспособности.
16. При возникновении чрезвычайной ситуации в больнице пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала, в т.ч. по оказании помощи медицинскому персоналу по эвакуации тяжелых больных.
17. Для пациентов, проходящих лечение больницы, устанавливается следующий распорядок дня: **6.00 подъем**
7.00 -7.30 измерение температуры, выполнение назначений
7.00- 7.30 утренний туалет
7.30-8.00 выполнение назначений (анализы)

8.00 - 8.30 получение лекарств, прием лекарств выполнение назначений (анализы)

8.30 - 9.30 завтрак

9.30-13.00 обход врачей, выполнение врачебных назначений

13.00 - 13.30 выполнение назначений, прием лекарств

13.30 -14.30 обед

14.30 -15.00 получение лекарств, выполнение назначений

15.00- 17.00 послеобеденный отдых (тихий час)

17.00 - 18.00 посещение пациентов родственниками, свободное время

18.00 - 19.00 ужин

19.00 - 20.30 получение лекарств, измерение температуры тела, выполнение назначений, инструктаж для подготовки к проведению назначенных на следующий день обследований

20.30 - 21.30 свободное время

21.30 - 22.00 вечерний туалет, отход ко сну

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

VI. Права пациента

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.

VII. Обязанности пациентов

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.

VIII. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

1. По вопросам оказания медицинской помощи и организации работы отделения пациент может обратиться к лечащему (дежурному) врачу или заведующему отделением. График встреч заведующих отделениями и врачей с родственниками пациентов утверждается главным врачом больницы и размещается на информационных стендах приемного отделения, справочного бюро, госпитальных отделений.

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

- «горячая» телефонная линия, тел.32-28-09, работает по будням с 8.00 до 17.00,
- «прямая» телефонная линия, по субботам, согласно графику,
- Книга замечаний и предложений, - храниться на посту ответственной медицинской сестры приемного отделения, предоставляется по требованию граждан круглосуточно,
- прием письменных обращений осуществляется по почте (на адрес больницы г. Гомель, ул. Медицинская,7) или непосредственно секретарем приемной главного врача по будням с 08.00. до 17.00,
- прием электронных обращений осуществляется на сайте больницы uzggkb2@mail.gomel.com в разделе "Контакты",
- личный прием граждан главным врачом и его заместителями, по отдельному графику, в т.ч. по субботам (график размещен на информационных стендах приемного отделения и административного корпуса)
- Комиссия по медицинской этике, прием заявлений осуществляет председатель, информация о работе комиссии имеется на информационном стенде.

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

– государственном учреждении здравоохранения «Гомельская центральная городская поликлиника».

IX Правила посещения и предоставления информации о состоянии здоровья пациентов, находящихся на лечении в отделениях, палатах отделений реанимации и интенсивной терапии УЗ "ГГКБ №2»

1. Посещения пациентов в период лечения и предоставление информации о состоянии здоровья пациентов, находящихся на лечении в отделениях, блоках, палатах реанимации и интенсивной терапии УЗ "ГГКБ №2» разрешено для законных представителей пациента: родители, совершеннолетние дети, родные братья (сестры), внуки, дед (бабка), усыновители, опекуны, попечители.

2. Совершеннолетний пациент вправе определить лиц (из числа перечисленных в п.1), которым следует разрешить посещения и (или) предоставление информации о состоянии его здоровья, либо запретить ее сообщение определенным лицам.

3. Посещения и (или) предоставление информации о состоянии здоровья третьим лицам (не указанным в п.1) осуществляется только по личной просьбе пациента или его законного представителя, а также при условии соблюдения всех пунктов настоящих Правил.

4. Информация о состоянии здоровья пациента, находящегося на лечении в отделениях, блоках, палатах реанимации и интенсивной терапии УЗ "ГГКБ №2», предоставляется заведующим отделением, лечащим (дежурным) врачом лицам, указанным в п.1.

5. В виду невозможности идентификации личности звонящего в телефонной беседе, не предоставляется полную развернутую информацию о состоянии здоровья пациентов, а ограничиться информацией о динамике заболевания (хуже, лучше, без динамики).

6. При первичном контакте с официальными представителями пациента рекомендуется разъяснить наиболее предпочтительное время для получения справок о состоянии здоровья по телефону и необходимую кратность звонков.

7. Для личных встреч лиц, указанных в п.1, с заведующим отделением, лечащим (дежурным) врачом, назначаются конкретные часы. Графики приема посетителей утверждаются главным врачом больницы, размещаются на информационных стендах, сайте больницы.

8. Перед посещением пациента заведующий отделением, лечащий (дежурный) врач проводит с посетителями краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

9. Заведующий отделением, лечащий (дежурный) врач вправе ограничивать посещение пациентов в случае:

- карантина, объявленного приказом главного врача больницы;
- наличия у посетителей признаков острых инфекционных заболеваний;
- наличия у посетителей состояния алкогольного (наркотического) опьянения;
- посетителей-детей в возрасте до 14 лет;
- проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и др.), проведения сердечно-легочной реанимации, других лечебно-диагностических мероприятий;
- проведения в палате санитарной обработки.

10. Посетители могут обжаловать решение о запрете посещения пациентов заведующему отделением, ответственному дежурному врачу отделения, ответственному дежурному врачу по стационару, заместителю главного врача, главному врачу.

11. Перед посещением отделения посетители должны сдать верхнюю одежду и уличную обувь в гардероб больницы, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключены.

12. Посетители обязаны соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

13. С учетом необходимости обеспечения лечебно-диагностического и лечебно-охранительного режима длительность посещения может контролироваться и прерываться дежурным медперсоналом смены.

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

15. Фотографирование и видеосъемка в помещениях и на территории больницы осуществляется после согласования с администрацией больницы

Посещение пациентов в отделении анестезиологии и реанимации родственниками возможно, если это не нарушает прав других пациентов и не препятствует лечебному процессу в отделении.

2. Решение о возможности посещения пациента в отделении анестезиологии и реанимации принимает заведующий отделением, лечащий (дежурный) врач.

3. Время беседы родственников с врачом и посещения пациентов в палате отделения анестезиологии и реанимации - в любое время суток.

4. В целях недопущения препятствий лечебному процессу, исключения нарушений охранительного режима в отношении других пациентов, рекомендуемое время посещения пациентов – ежедневно: 10.00 - 11.00; 17.00 - 18.00, продолжительность посещения пациента в отделении анестезиологии и реанимации не должна превышать 15 минут.

12. Посетители обязаны соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

5. Посетители не должны участвовать в лечебных мероприятиях (массаж, ЛФК, лечебное зондовое питание и другое) без согласования с лечащим (дежурным) врачом, заведующим отделением.

6. Разрешается прием передач от родственников пациента в виде средств ухода за больным (памперсов, гигиенических салфеток и других). Передача продуктов питания запрещается в целях соблюдения санитарно–противоэпидемического режима в отделениях.

7. Информация о состоянии здоровья предоставляется в соответствии с Законом о здравоохранении (статьи 18, 46) во время беседы с лечащим (дежурным) врачом в период времени, указанный в пункте 3.

8. К посещению пациентов в отделении анестезиологии и реанимации не допускаются лица с признаками инфекционных заболеваний, с признаками алкогольного и наркотического опьянения, пребывающие в состоянии эмоционального возбуждения.

9. Посетители пациентов в отделении анестезиологии и реанимации обязаны использовать медицинский халат (накидку), колпак, бахилы, проводить гигиеническую антисептику рук (раствор антисептика предоставляют работники отделений реанимации).