



ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная
больница»

Название:	Правила внутреннего распорядка больницы для пациентов и посетителей		
Утвержден:	Приказом директора ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» № 1-6-10/167А от «11» августа 2023 г.		
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Менеджер по сестринскому делу	Бимаганбетов Р.К.	
Согласовано:	Юрист СПП КВ и Д	Баймулдина Н.Е.	
	Первый заместитель директора	Битимов С.А.	
	Заместитель директора по лечебной части	Башиева А.С.	
	Заместитель директора по родовспоможению	Досаханова Ю.А.	
	Заместитель директора по стратегическому развитию	Разбекова А.К.	
	Руководитель отдела по контролю качества медицинских услуг, аудит	Ильясова У.Т.	
	Руководитель СПП КВ и Д	Нуржаубекова К.О.	
	Руководитель санитарно-эпидемиологического отдела	Кадыр М.Ж.	
	Заведующий КДП	Байманова Ж.С.	
	Руководитель ЦОВК	Бисенов С.С.	
Версия №1	Копия № / _____ / подпись Ф.И.О.		

г.Ақтау 2023 год.

Глава 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере здравоохранения порядок выполнения профессиональной деятельности сотрудниками учреждения здравоохранения, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а так же права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» (далее-МОМБ) и распространяются на все ее структурные подразделения.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими лечебно-профилактического учреждения. Соблюдение настоящих правил является обязательным.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

качество медицинской помощи - совокупность характеристик,

отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании, помещении или на территории учреждения здравоохранения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого больница не является местом работы.

1.4. Медицинская помощь пациентам оказывается в следующих формах:

экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;

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

Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.5. После выписки пациента из больницы не разрешается принимать на перевязки выписанных пациентов в отделения стационара.

Выписка и /или/ справка о временной нетрудоспособности выдается при выписке на руки самому пациенту, при письменном согласии пациентов возможна отправка на сотовый телефон, медицинской информационной системы «Дамумед» или посредством мессенджеров таких как WhatsApp, Telegram, или на электронную почту, координаторами отделений.

Предоставить санитарам, сопровождающим умерших пациентов, одноразовую униформу и прочие необходимые средства.

1.6. Настоящие Правила разработаны в соответствии Кодекса Республики Казахстан, от 7 июля 2020 №360-VI ЗРК «О здоровье народа и системе здравоохранения», приказ Министерства здравоохранения РК 29.10.2020 года №ҚР ДСМ-170/2020 «Об утверждении Правил оказания платных услуг субъектами здравоохранения», Уставом медицинской организации и иными нормативно-правовыми актами.

1.7. Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также иных лиц, обратившихся в ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» и его структурные подразделения, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.8. Правила внутреннего распорядка ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» для пациентов и посетителей должны быть вывешены в учреждении здравоохранения на видном месте и по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки. Больные, находящиеся на лечении в стационарных условиях, должны быть ознакомлены с требованиями настоящих Правил медицинскими сестрами палатными под роспись (остальные получатели медицинских услуг устно).

Глава 2. Правила поведения пациентов в стационаре

2.1. При стационарном лечении больной может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью (если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму), принимать посетителей в установленное администрацией время посещения, за исключением периода карантина.

2.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен незамедлительно помещаться в специальный бак для сбора бытовых отходов.

2.3. Пациент обязан соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

2.4. В помещениях стационарных отделений **запрещается:**

1) Хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки, опасные и запрещенные к обороту предметы.

2) Громко разговаривать, кричать, слушать музыку, играть на музыкальных инструментах, устраивать тотализаторы и азартные игры, мешать другим пациентам: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону.

3) Использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы.

4) Использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

5) Включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха.

6) Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

7) Иметь колющие и режущие предметы, бьющую посуду.

8) Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

9) Совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача.

10) Бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, душе.

11) Курение табачных изделий.

2.6. Продукты питания, не предусмотренные рационом питания, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Перечень разрешенных продуктов для передачи пациентам, продуктов, запрещенных к употреблению в больнице, а также требования к условиям хранения продуктов доводятся до пациентов (их представителей) медицинским персоналом отделений.

2.7. Принимать лекарственные средства, не назначенные лечащим

врачом.

2.8. При лечении (обследовании) в условиях стационара пациент **обязан:**

2.8.1. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.8.2. Соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом.

2.8.3. Своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

2.8.4. Проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт.

2.8.5. При поступлении заполнить у медицинских сестер анкету о законном представителе, который может его посещать и получать информацию о его состоянии.

2.8.6. Не производить фото и видеосъемку в больнице, без согласия изображенного и распространять их, согласно ч.1, 2 ст.145 ГК Республики Казахстан. Использовать биометрические данные - персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность, персональные данные - сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе, согласно ст.1 Закона «О персональных данных и их защите» Республики Казахстан.

2.9. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые администрация больницы ответственности не несет. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением стационара.

2.10. Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых.

2.11. **Ответственность:**

2.11.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством РК.

2.11.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

2.11.3. Нарушением, в том числе, **считается:**

- Грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- Неявка или несвоевременная явка на процедуру;
- Несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- Самостоятельный прием лекарственных препаратов (без медицинского назначения);

- Самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- Одновременное лечение в другом учреждении, без ведома и разрешения лечащего врача;
- Воспрепятствование осуществлению профессиональной деятельности медицинских и (или) фармацевтических работников, а равно незаконное вмешательство в их профессиональную деятельность.
- Привлечении медицинских и (или) фармацевтических работников к видам работ, не связанных с их профессиональными обязанностями, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан;
- Истребовании от медицинских и (или) фармацевтических работников отчетности либо информации, не предусмотренной законодательством Республики Казахстан;
- Проявление неуважения к медицинским и (или) фармацевтическим работникам при исполнении ими своих должностных обязанностей, выраженное в нецензурной брани, демонстрации неприличных жестов (знаков) и предметов, в том числе с использованием средств массовой информации или сетей телекоммуникаций, непристойном поведении, оскорбительном приставании, - влечет штраф на физических лиц в размере тридцати месячных расчетных показателей либо административный арест на срок до десяти суток, согласно КоАП Республики Казахстан ст.80-1.
- Несоблюдение запретов, указанных в подпункте 4.17. Главы 4 настоящих Правил.

Глава 3. Права пациента

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

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

3.1.3. Выбор врача, с учетом его согласия, а также выбор медицинской организации.

3.1.4. Получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи.

3.1.5. Получение гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

3.1.6. Предоставление ему платных медицинских услуг в соответствии Порядком и условиями предоставления платных медицинских услуг, действующими в больнице.

3.1.7. Проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление.

3.1.8. Оказание медицинских услуг специалистами различных

структурных подразделений в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными Министерством здравоохранения РК, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил.

3.1.9. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

3.1.10. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.1.11. Отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК.

3.1.12. Обращение с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности больницы и ее сотрудников, к заведующему отделением, заместителю директора по медицинской части, к директору, в Министерство здравоохранения РК, в органы прокуратуры или в суд.

3.1.13. Гарантии сохранения своих персональных данных и защиту сведений составляющих врачебную тайну (за исключением случаев, предусмотренных законодательством к ее раскрытию).

3.1.14. Быть проинформированным о том, что в медицинской организации ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение и запись.

3.1.15. Получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также пациент может назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья может быть скрыта от пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям.

3.1.16. Получение лечебного питания в случае его нахождения на лечении в стационарных условиях.

3.1.17. Возмещение вреда, причиненного здоровью, при оказании ему некачественной медицинской помощи.

3.1.18. Допуск к нему адвоката, иного законного представителя, а также священнослужителя.

Глава 3.2. Права пациента имеющего инвалидность (Закрепленные Кодексом РК «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан»)

3.2.1. Пациенты, имеющие инвалидность, обладают всей полнотой прав и обязанностей пациентов медицинских организаций, закрепленных Кодексом РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», а также другими законодательными актами Республики Казахстан, включая права на:

3.2.2. Обеспечение доступа к объектам социальной инфраструктуры (пандусы, поручни, лифты, выделенное парковочное место на стоянке для специальных средств передвижения, тактильные средства информации и т.д.)

3.2.3. Обеспечение доступа к информации.

3.2.4. Первоочередное обслуживание в государственных и иных организациях, в том числе в организациях здравоохранения и иных медицинских организациях.

Глава 4. Обязанности пациента

При посещении ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» Пациент обязан:

4.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

4.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью. При обращении в стационар пациент должен иметь оплаченные взносы на обязательное социальное медицинское страхование в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об обязательном социальном медицинском страховании».

4.3. Проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.

4.4. Находясь на лечении соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в больнице.

4.5. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.6. Являться на прием к врачу, на медицинские процедуры и диспансерные осмотры в установленное время.

4.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказания медицинской помощи.

4.8. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания и рекомендации лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.9. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

4.10. Соблюдать режим работы учреждения здравоохранения, правила внутреннего распорядка для пациентов. Не допускать фактов нахождения в больнице в состоянии алкогольного либо наркотического опьянения;

4.11. Бережно относиться к имуществу больницы, соблюдать чистоту и тишину в ее помещениях.

4.12. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: при посещении больных родственниками в день только один посетитель (законный представитель), верхнюю одежду оставлять в гардеробе (при его наличии в отделении), в помещениях отделения использовать бахилы или сменную обувь, выдавать одноразовые халаты исключительно для посещения ЦОР,

ПИТ и Паллиативного отделений.

4.13. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.14. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РК.

4.15. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, пациент обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

4.16. Пациенты и посетители должны:

- Строго соблюдать распорядок дня, который принят в отделении;
- Быть вежливым с обслуживающим персоналом;
- По интересующим медицинским вопросам обращаться к своему лечащему врачу или палатной медицинской сестре;
- Сообщить своим родным, что посещения и передача продуктов питания иных предметов первой необходимости осуществляется строго в установленное администрацией больницы время;
- Посещение родственников разрешается по одному человеку в день указанных при поступлении законными представителями, которым выдается пропуск закрепленный печатью для посещения, менеджером службы безопасности.
- Соблюдать режим отделения, находиться в палате во время проведения врачебного обхода и выполнения врачебных назначений, во время отдыха соблюдать тишину;
- Соблюдать чистоту в палате и прикроватных тумбочках;
- Соблюдать правила личной гигиены и условия лечебно-охранительного режима;
- Бережно обращаться с имуществом отделения и больницы.

4.17. На территории больницы пациенту и посетителю запрещается:

- Находиться в нетрезвом состоянии, приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества;
- Согласно Кодексу Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» в соответствии с пунктом 5 статьи 159 курение запрещается в неустановленных для этого местах. В случае нарушения запрета пациент выписывается из стационара досрочно и обязан заплатить штраф в установленном размере;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- Проносить на территорию учреждения здравоохранения огнестрельное, газовое, холодное оружие, либо ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества или иные предметы и средства, наличие которых у

посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Преграждать, либо препятствовать каким-либо способом проезду по территории больницы санитарного, аварийного или служебного транспорта, в том числе путем оставления в проездах личного автотранспорта (автомашин, мотоциклов, велосипедов и т. д.);
- Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к сотрудникам и медперсоналу больницы;
- Выполнять на территории, принадлежащей учреждению здравоохранения функции торговых агентов, распространителей продукции, устроителей рекламных коммерческих акций, аниматоров;
- Размещать в помещениях и на территории учреждения объявления рекламного характера без разрешения администрации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- Проносить либо перемещать на территорию крупногабаритные предметы;
- Использовать имущество учреждения здравоохранения не по назначению и выносить его за пределы больницы;
- Находиться на территории больницы с домашними или дикими животными (собаками, кошками либо другими объектами животного мира);
- Осуществлять сбор ягод, плодов, соцветий, срывать цветы, портить газоны, либо иным способом уничтожать произрастающие на территории больницы объекты растительного мира;
- Находиться в служебных помещениях больницы без разрешения медперсонала;
- Потреблять пищу в необорудованных для этого местах (в коридорах, на лестничных площадках и других непригодных для этого помещениях);
- Громко разговаривать (в том числе по мобильному телефону), шуметь, хлопать дверьми, играть на музыкальных инструментах, петь, включать громкоговорящее оборудование, в т. ч. воспроизводящее музыкальные композиции (магнитофоны, плееры, радиоприемники, мобильные телефоны и т. д.);
- Оставлять малолетних пациентов (детей, находящихся на излечении) без присмотра;
- Выносить из помещений учреждения документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов либо из информационных папок;
- Находиться в помещениях лечебных отделений в верхней одежде и грязной обуви;
- Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях больницы;
- Пользоваться служебным телефоном, без разрешения медперсонала;

- Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.
- Категорически запрещено шуметь на территории Родильного отделения расположенного по адресу г.Актау 26 мкр. 57 здание, в связи с имеющимися уязвимыми пациентами (ПИТ отделениями, предоперационными, послеоперационными и прочими), нуждающиеся в полном покое;
- Проносить с собой на территорию Больницы и Родильного отделения конфетти, хлопушки, феерверки, петарды и прочие принадлежности оставляющие за собой сор, согласно статье 434 КоАП РК будут привлечены к административной ответственности.

4.18. Лечащий врач вправе прекратить прием пациента в случае несоблюдения пациентом (его законным представителем) правил поведения, в частности, в случаях, если пациент допустил нецензурные обращения, угрозы, оскорбления в отношении медицинского персонала, а также иное поведение, которое, по мнению лечащего врача, препятствует продолжению приема.

4.19. В случае нарушения больничного режима (самовольный уход из отделения, употребление алкогольных напитков либо наркотических средств, курение табачных изделий в помещениях либо на территории больницы, несоблюдение иных предписаний, установленных Правилами внутреннего распорядка и др.) в листке нетрудоспособности при выписке пациента делается отметка о нарушении режима и сообщается о данном факте по месту работы (службы) пациента.

Глава 5. Условия и время посещения пациентов (больных) ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница»

5.1. Посещение больных допускается в отведенные для этого часы, посетителями указанных законными представителями, имеющими пропуск (пропуск может быть круглосуточного пребывания, дневного пребывания, вечернего пребывания), закрепленного печатью менеджером службы безопасности;

5.2. Для ухода за тяжелобольными пациентами родственники допускаются с разрешения заведующего отделением по пропускам;

5.3. В центр общей реанимации (далее-ЦОР) родственники в целях ухода за пациентом не допускаются. Передачи продуктов питания и предметов первой необходимости принимаются в порядке и сроки, установленные п.5.10, через медперсонал сервисного отдела;

5.4. Перед посещением ЦОР надо снять верхнюю одежду, надеть бахилы, халат, маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Одноразовые халаты выдаются исключительно для посещения ЦОР, ПИТ и Паллиативного отделений.

5.5. В ЦОР не допускаются посетители, находящиеся в алкогольном (наркотическом) опьянении.

5.6. В палате ЦОР могут находиться не более одного родственника, дети до 14 лет к посещению в ЦОР не допускаются.

5.7. Посещения пациентов в инфекционных отделениях больницы запрещены. Передачи продуктов питания и предметов первой необходимости принимаются в порядке и сроки, установленные п. 5.10, через медперсонал сервисного отдела;

5.8. Информацию о состоянии здоровья пациента его родственники (законные представители) могут получить в беседе с лечащим врачом, в специально отведенном для этого месте (холл) и в установленное время – **в рабочие дни ежедневно с 16.00 до 17.00 часов**, либо, в указанное время в телефонном режиме. Ответственными отвечающими на телефонные звонки закрепить за координаторами отделений в дневное время, а в вечернее время на постовых медсестер.

При объявлении в больнице карантина посещения больных запрещены. Отведенным местом для общения с лечащим врачом (заведующим отделением) определены холлы отделений. Карантин в отделениях объявляется с утвержденным приказом директора Больницы.

5.9. Лица, осуществляющие уход за больными (за детьми) и посетители обязаны строго соблюдать правила внутреннего распорядка больницы, существующие санитарно-эпидемиологические нормы и выполнять требования медицинского персонала.

5.10. Передачи пациентам, находящимся на лечении, принимаются в строго отведенное время (с 08.00 до 14.00 часов с 16.00 до 20.00 часов) и только разрешенных продуктов питания. Продукты принимаются в целлофановых пакетах, в объеме, не превышающем суточного запаса, которые хранятся в холодильнике или специально отведенных для этого местах.

Глава 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и учреждением здравоохранения

6.1. К наиболее типичным конфликтным ситуациям относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения стандартов медицинской помощи, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

6.2. В случае нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю Больницы, или выбрать иные способы защиты своих прав.

Замечания, предложения и отзывы о работе Больницы пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора в регистратуре Больницы, или оставить на портале Больницы: www.moba.kz в разделе «Отзывы». Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном порядке. Споры, возникшие между пациентом и Больницей, разрешаются по соглашению сторон, в порядке медиации или в судебном порядке в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

6.3. При рассмотрении обращения сотрудники Службы поддержки пациентов и внутреннего контроля (аудита) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц. Принимают меры, направленные на восстановление нарушенных прав и свобод физических и юридических лиц.

6.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6.6. Письменное обращение, поступившее в администрацию больницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в установленном законодательном порядке.

6.7. Ответ на обращение, поступившее в ГКП на ПХВ «Мангистауская областная многопрофильная больница» направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

6.8. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством РК.

Глава 7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

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

7.2. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК.

7.3. При отказе от медицинской помощи пациенту или его законному представителю медицинский работник дает разъяснения в доступной для пациента или его законного представителя форме о возможных последствиях.

7.4. Отказ от медицинской помощи с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинских документах, в том числе в электронном формате, и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

7.5. При отказе законных представителей несовершеннолетнего либо недееспособного лица от медицинской помощи, необходимой для спасения жизни указанных лиц, медицинская организация вправе обратиться в орган опеки и попечительства и (или) в суд для защиты их интересов.

7.6. Предоставление сведений, составляющих тайну медицинского работника, без согласия лица допускается только по основаниям, предусмотренным законодательством РК.

Глава 8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утверждается Министерством здравоохранения Республики Казахстан.

8.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы.

8.3. Полученные пациентом листок нетрудоспособности и справка о временной нетрудоспособности выданные в больнице, должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листов о нетрудоспособности и справок, выдается исключительно самому пациенту при выписке из больницы, при согласии пациента, электронная версия выписки и справки могут быть отправлены координаторами отделений на медицинскую информационную систему «Дамумед» или посредством мессенджеров таких как WhatsApp, Telegram, или на электронную почту.

8.4. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья. Он может лично знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Аудио (видео) запись врачебного приема является одним из способов получения информации пациентом. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями закона РК от 21 мая 2013 г. № N94-V «О персональных данных и защите» и Гражданского кодекса РК, может осуществляться пациентом только при согласии врача.

Глава 9. Соблюдение пациентами лечебно-охранительного режима

9.1. Под лечебно-охранительным режимом подразумевается комплекс организационных мероприятий в лечебно-профилактическом учреждении, направленных на создание условий для пациента, максимально способствующих его быстрому выздоровлению.

9.2. При соблюдении пациентом правильного режима нормализуются физиологические ритмы жизнедеятельности организма, связанные со сном, питанием, эмоциональным и физическим состоянием, возрастает сила воздействия лечебных факторов.

9.3. Пациентам, проходящим курс стационарного лечения, следует придерживаться Правил лечебно-охранительного режима, а именно:

9.3.1. Отказаться на время лечения от курения табака, приема алкоголя и других вредных привычек.

9.3.2. Придерживаться установленного в больнице распорядка дня.

9.3.3. Придерживаться назначенного врачом режима (постельный, палатный, общий).

9.3.4. Выполнять рекомендации лечащего врача.

9.3.5. Соблюдать назначенную врачом диету.

9.3.6. Отдыхать в послеобеденное время и вовремя отходить ко сну вечером.

9.3.7. В период тихого часа и после 22.00 часов соблюдать тишину и в случае крайней необходимости пользоваться индивидуальными светильниками.

Глава 10. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка

10.1. Пациент несёт ответственность за нарушения лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на

состоянии здоровья пациента.

10.2. Пациент/посетитель больницы несет материальную ответственность за порчу мебели, инвентаря и оборудования учреждения здравоохранения - в размере стоимости испорченной вещи.

10.3. В случае нарушения пациентами либо посетителями требований настоящих Правил, в том числе общественного порядка, сотрудники или охрана больницы вправе делать им замечания, вызывать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, либо на территории, причинение морального вреда персоналу больницы, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством РК.

Пациенты и посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка медицинской организации несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан

**Права пациента
(Закрепленные Кодексом РК «О здоровье народа и системе здравоохранения»)**

Пациент обладает следующими правами на:

- 1) получение гарантированного объема бесплатной медицинской помощи (ГОБМП);
- 2) дополнительную медицинскую помощь сверх ГОБМП и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования за счет собственных средств и иных источников в соответствии с законодательством РК;
- 3) достойное обращение в процессе профилактики, диагностики, лечения, уважительное отношение к своим культурным и личностным ценностям;
- 4) медицинскую помощь в очередности, определяемой исключительно на основе медицинских критериев, без влияния каких-либо дискриминационных факторов;
- 5) выбор, замену врача или медицинской организации, предоставляющей медицинскую помощь в рамках гарантированного объема бесплатной медицинской помощи и (или) в системе обязательного социального медицинского страхования, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной помощи;
- 6) оповещение о том, что в медицинской организации ведутся аудио- и (или) видеонаблюдение и запись;

- 7) облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских технологий;
- 8) отказ от участия в учебном процессе, а также от присутствия третьих лиц при проведении лечебно-диагностических процедур;
- 9) дачу информированного согласия или отказа на лечение и проведение других медицинских вмешательств;
- 10) получение в доступной форме информации о состоянии здоровья, о результатах медицинского обследования, диагнозе и о прогнозе заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи; о медицинских работниках, оказывающих ему медицинские услуги;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании им медицинской помощи, в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 12) защиту своих прав и законных интересов в области охраны здоровья в соответствии с законодательством Республики Казахстан;
- 13) пациент может назначить лицо, которому следует сообщить информацию о состоянии его здоровья. Информация о состоянии здоровья может быть скрыта от пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям.
- 14) никто не имеет право использовать изображение какого-либо лица без его согласия, а в случае смерти – без согласия наследников;
- 15) опубликование, воспроизведение и распространение изобразительного произведения в котором изображено другое лицо, допускается лишь с согласия изображенного, а после его смерти с согласия его детей и пережившего супруга.

Режим Дня Стационара

Соблюдение внутрибольничного режима одно из главных условий обеспечивающих больным физический и психический покой

В нашем лечебном учреждении имеется внутрибольничный режим-определенный, установленный порядок. Одним из главных условий стационарного режима, является охрана психики больного, то есть благоприятные условия, обеспечивающие больным физический и психический покой.

Больничным режим обеспечивает своевременное и правильное питание больных, необходимое лечение и санитарно-гигиенические мероприятия. В каждом отделении на видном месте вывешивается распорядок дня, где:

- по часам расписано время подъема, гигиенических процедур и отхода ко сну;

- приема пищи;
- уборка отделения, проветривание;
- работа диагностических и лечебных кабинетов;
- часы посещения больных родственниками и знакомыми и правила поведения посетителей во время посещения.

Во время карантина в режим дня могут вноситься изменения!

Распорядок дня:

06.00 – 07.30 Подъем больных, измерение температуры тела, гигиеническая гимнастика (для больных с общим режимом), проветривание палат.

06.30 – 07.30 Туалет больных, уборка отделения.

07.45 – 08.00 Смена дежурств, передача больных, предварительный осмотр палатным врачом тяжелых больных и вновь поступивших.

08.00 – 08.30 Утренняя конференция врачей в отделении.

08.30 – 09.30 Завтрак больных. Утренняя обще-больничная конференция.

09.30 – 10.00 Обход лечащего врача.

10.00 – 12.00 Лечебно-диагностическая работа (проведение исследований, операций, перевязок, консультаций, выполнение назначений, прием и выписка больных).

12.30 – 13.30 Обед, вторая уборка, проветривание палат.

14.00 – 16.00 Тихий час.

16.00 – 18.00 Измерение температуры тела, выполнение назначений, смена дежурств.

16.00 – 19.00 Свободное время (прогулки, посещение родственниками) проветривание палат.

18.00 – 19.00 Ужин

19.00 – 21.00 Выполнение дежурных назначений.

21.00 – 22.00 Основная уборка, проветривание палат.

с 22.00 Сон, ночное наблюдение и уход за тяжелобольными в стационаре.

Употреблять спиртные напитки, курить во время пребывания больного в стационаре запрещается.

При нарушении лечебно-охранительного режима больной может быть выписан из стационара.

Режим Посещения Больных

Во время карантина посещение пациентов ЗАПРЕЩЕНО!

Посетителям

В нашем лечебном учреждении имеется внутрибольничный режим-определенный установленный порядок. Одним из главных условий лечебно-охранительного режима, является охрана психики больного, то есть благоприятные условия, обеспечивающие больным физический и психический покой.

Режим посещения больных

С 16.00 до 19.00 – посещение больных

С 14.00 до 16.00 – тихий час

С 16.00 до 17.00 – беседа с лечащим врачом отделения реанимации и интенсивной терапии

С 16.00 до 17.00 – беседа с лечащим врачом и зав.отделения других отделений

При посещении больных, находящихся на постельном режиме, необходимо:

1. Иметь при себе сменную обувь;
2. Верхнюю одежду сдать на хранение в гардероб;
3. Соблюдать чистоту и порядок;
4. Бережно относиться к больничной мебели;
5. Не садиться на постель больного;
6. Громко не разговаривать;
7. Посещение больного не более 20 минут.

Памятка для Посетителей

Ваши заботы о заболевшем родственнике или товарище, несомненно, помогут процессу лечения и выздоровления.

Но Ваша забота не должна сопровождаться нарушением больничных правил лечения, питания и отдыха больных.

Правила посещения родственниками и близкими в отделениях стационара

Посещение родственниками пациентов отделений разрешается при выполнении следующих условий:

Время посещения:

- с 16.00 до 19.00 часов

Внимание! Посетители должны соблюдать следующие правила во время посещения больных в палате:

1. Оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
2. Посещение пациента в стационаре ЦОР, ПИТ и Паллиативного отделений, разрешается только в бахилах и одноразовых халатах, выданного в гардеробе;
3. Не разрешается садиться на постель пациента и громко разговаривать;

4. Во время нахождения в палате необходимо отключать мобильные телефоны;
5. Посещение родственниками пациентов должно быть продолжительностью не более 10-20 минут, с целью соблюдения лечебно-охранительного режима для пациента.
6. В период эпидемии и гриппа в целях профилактики заболевания посещение больных запрещено. Допускаются исключения по согласованию с заведующим отделения.
7. Никто не имеет право использовать изображение какого-либо лица без его согласия, а в случае смерти – без согласия наследников;
8. Публикация, воспроизведение и распространение изобразительного произведения в котором изображено другое лицо, допускается лишь с согласия изображенного, а после его смерти с согласия его детей и пережившего супруга.
9. Не использовать без согласия биометрические данные - персональные данные, которые характеризуют физиологические и биологические особенности субъекта персональных данных, на основе которых можно установить его личность, персональные данные - сведения, относящиеся к определенному или определяемому на их основании субъекту персональных данных, зафиксированные на электронном, бумажном и (или) ином материальном носителе согласно закону «О персональных данных и их защите» Республики Казахстан.

Памятка для Пациента

При поступлении в стационар ознакомьтесь, пожалуйста, с распорядком дня и установленным режимом, которые должны строго соблюдаться во время пребывания на стационарном лечении с целью достижения максимально положительного лечебного эффекта.

При госпитализации пациенту необходимо иметь при себе: документ, удостоверяющий личность; направление врача установленной формы; предметы личной гигиены; кружку и ложку. Форма одежды в стационаре свободная, но необходимо обязательно иметь сменную обувь.

Согласно Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» в соответствии с пунктом 5 статьи 159 курение запрещается в не установленных для этого местах. В случае нарушения запрета пациент выписывается из стационара досрочно и обязан заплатить штраф в установленном размере.

При госпитализации указать и заполнить анкету с данными своего законного представителя, который будет посещать и разговаривать с лечащим врачом.

Пациенты обязаны соблюдать режим отделения, обязательно находиться в палате после завтрака, так как в это время начинается врачебный обход и выполнение врачебных назначений.

Необходимо помнить, что тишина и покой для пациента – это факторы, положительно влияющие на результат лечения. Поэтому, во время пребывания в стационаре необходимо точно выполнять все врачебные назначения и правила распорядка и питания.

Тихий час – с 14.00 до 16.00.

Отход ко сну – в 22.00.

Во время тихого часа, ночного сна пациенты должны находиться в палате, не разрешается ходить из палаты в палату, громко разговаривать и нарушать покой других пациентов.

Внимание! При самовольном уходе из отделения, в случае невыполнения режима и правил внутреннего распорядка, пациенты могут быть выписаны из больницы за нарушение режима. При этом если был оформлен листок нетрудоспособности, в него также будет внесена отметка о нарушении режима

Режим Приема Передач

Передачи принимают и передают – с **8.00** до **20.00** час.

После 20.00 час. принимаются и передаются передачи пациентов, поступивших в экстренном порядке.

Внимание! Посетители должны соблюдать следующие правила во время посещения больных на территории Больницы в Родильном отделении

- Категорически запрещено шуметь, включать музыку на территории Родильного отделения расположенного по адресу г.Актау 26 мкр. 57 здание, в связи с имеющимися уязвимыми пациентами (ПИТ отделениями, предоперационными, послеоперационными и прочими), нуждающиеся в полном покое;
- Проносить с собой на территорию Больницы и Родильного отделения конфетти, хлопушки, феерверки, петарды и прочие принадлежности оставляющие за собой сор, согласно статье 434 КоАП РК будут привлечены к административной ответственности;
- Громко разговаривать, кричать, слушать музыку, играть на музыкальных инструментах, устраивать тотализаторы и азартные игры, мешать пациентам и новорожденным детям: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

- Согласно Кодексу Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» в соответствии с пунктом 5 статьи 159 курение запрещается в неустановленных для этого местах. В случае нарушения запрета пациент выписывается из стационара досрочно и обязан заплатить штраф в установленном размере;
- Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к сотрудникам и медперсоналу больницы;
- Выполнять на территории, принадлежащей учреждению здравоохранения функции торговых агентов, распространителей продукции, устроителей рекламных коммерческих акций, аниматоров;
- Находиться в нетрезвом состоянии, приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические вещества.

Время посещения:

- с 16.00 до 19.00 часов

Беседа с лечащим врачом с 16.00 до 17.00 часов

Категории граждан, обладающих правом на преимущественное и первоочередное обслуживание в медицинских организациях:

Категория	Нормативно-правовой акт
Ветераны ВОВ	Закон РК от 06.05.2020г. №322-VI «О ветеранах» ст.10,11,14
Ветераны боевых действий на территории других государств	
Члены семей погибших военнослужащих	
Беременные женщины	Кодекс РК «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 7 июля 2020 года №360-VI ЗРК ст.81
Лица с инвалидностью	Закон РК от 13 апреля 2005 года №39-III «О социальной защите инвалидов в РК» ст.14

Время бесед лечащего врача и заведующего отделения с родственниками пациентов:

Наименование отделений	Время бесед родственника пациента с заведующим отделением	Время бесед родственника пациента с лечащим врачом
Отделение отоларингологии и офтальмологии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение ортопедии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение урологии, токсикологии и гинекологии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Кардиохирургический центр с кардиологией, ангиографической лабораторией и функциональной диагностики	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение травматологии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Инсультный центр с нейрохирургией	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Центр хирургии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Центр общей реанимации	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Взрослое инфекционное отделение	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Центр общей терапии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение восстановительного лечения и медицинской реабилитации	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Паллиативное отделение	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Послеродовое отделение с палатами "Мать и Дитя"	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение новорожденных с палатами "Мать и Дитя" с палатами интенсивной терапии	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Палаты выхаживания новорожденных	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00
Отделение патологии беременных с приемным покоем	с 16.00 – до 17.00	с 16.00 – до 17.00

