

Государственное бюджетное учреждение Ростовской области  
«Детская городская больница» в г. Волгодонске  
ГБУ РО «ДГБ» в г. Волгодонске

П Р И К А З

« 30 » декабря 2022г.

№ 664

Волгодонск

«Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РО «Детская городская больница».

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», в целях упорядочения работы по взаимодействию работников ГБУ РО «Детская городская больница» с пациентами и посетителями.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действия правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РО «Детская городская больница» в г. Волгодонске (далее – Правила) (приложение №1).
2. Руководителям структурных подразделений:
  - 2.1. Ознакомить с Правилами подведомственный персонал.
  - 2.2. Знакомить с Правилами пациентов и их законных представителей при госпитализации в отделения под роспись.
  - 2.3. Обеспечить размещение Правил в подразделениях на посту медицинской сестры
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.В. Шальнева

Согласовано: юрисконсульт

Е.И. Роголь

«Утверждаю»  
Главный врач  
ГБУ РО «Детская городская больница»  
в г. Волгодонске  
М.В. Шальнева

## Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РО «Детская городская больница» в г. Волгодонске

### 1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РО «Детская городская больница» в г. Волгодонске (далее – Правила) разработаны в соответствии со статьёй 27 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Правила регламентируют порядок обращения и пребывания пациентов в ГБУ РО «ДГБ», госпитализации и выписки, определяют права и обязанности пациентов, правила посещения пациентов, правила поведения и другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента и распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУ РО «ДГБ».

1.3. Правила размещаются в общедоступных местах ГБУ РО «ДГБ» - информационных стендах в приёмных покоях, в подразделениях больницы на посту медицинской сестры, на официальном сайте больницы vddgb.ru.

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся при госпитализации с фиксацией собственноручной подписи в медицинской карте пациента.

1.5. В случае отказа пациента, которому оказывается медицинская помощь в стационарных условиях, либо его законного представителя от ознакомления с Правилами, врач вносит соответствующую запись в медицинскую документацию, которая удостоверяется другим врачом этого же учреждения.

### 2. Порядок обращения пациента в учреждение

2.1. В учреждении стационарная медицинская помощь пациентам оказывается на круглосуточных койках или на койках дневного пребывания.

2.2. В случае самостоятельного обращения пациента либо доставления пациента в учреждение по «скорой помощи», дежурным врачом больницы оказывается пациенту необходимая экстренная и неотложная медицинская помощь, принимается решение о показаниях и профиле госпитализации.

В случае необходимости дежурный врач обязан немедленно поставить в известность дежурного УВД по телефону 02 о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

2.3. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение ГБУ РО «Детская городская больница». При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом о нем передается активное извещение в поликлинику по месту проживания пациента. В случае установления инфекционного заболевания, на пациента подается экстренное извещение в ФФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены РО в г. Волгодонске» (форма 058/у).

2.4. Иностранцам гражданам в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, последствия несчастных случаев, травм, отравлений), медицинская помощь оказывается в объеме необходимом для устранения угрозы жизни или снятия острой боли, а также по эпидемиологическим показаниям.

2.5. Госпитализация пациентов в стационар осуществляется по экстренным и неотложным показаниям – круглосуточно; плановая госпитализация - ежедневно с 08.30. до 14.00, кроме субботы и воскресенья.

2.6. Выписка пациентов осуществляется ежедневно лечащим врачом (кроме выходных и праздничных дней), в выходные и праздничные дни - дежурным врачом.

Лечащим врачом оформляется и выдается вся необходимая медицинская документация.

Вся медицинская документация предоставляется лично пациенту или его законному представителю.

### 3. Порядок госпитализации и выписки в (из) учреждения

3.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;

- по экстренным показаниям по направлению врачей и фельдшеров СМП,

- в порядке перевода, скорой медицинской помощи,
- возможно самостоятельное обращение больных.

3.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования, за исключением госпитализации в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни или требующих срочного медицинского вмешательства.

3.3. При плановой госпитализации при себе необходимо иметь следующие документы:

1. Направление от врача поликлиники
2. Свидетельство о рождении или паспорт (при наличии)
3. Страховой медицинский полис
4. Данные флюорографии (действующие в течение 1 года) для пациентов старше 15 лет
5. Сведения о профилактических прививках
6. Справка об эпидокружении

3.4. Больные из территорий госпитализируются в отделения по предварительному согласованию с заместителем главного врача по медицинской части и заведующим профильным отделением (при плановой госпитализации).

3.5. В случае госпитализации больного в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

3.6. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

3.7. Пациенты, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи, могут быть госпитализированы в ГБУ РО «Детская городская больница» без документов, удостоверяющих личность.

Без предоставления документа, удостоверяющего личность – лист нетрудоспособности и другие стационарные справки не выдаются.

3.8. Определение медицинских показаний для госпитализации лиц, обратившихся самостоятельно или доставленных бригадой скорой медицинской помощи осуществляется врачом в процессе осмотра и обследования пациента.

3.9. В случае отказа пациента от госпитализации врач оказывает больному необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов от госпитализации делает запись о состоянии больного, причинах отказа в госпитализации и принятых мерах.

3.10. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается врачом. Санитарную обработку больного в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал больницы.

3.11. При госпитализации больного медицинский персонал обязан проявлять к нему чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния его здоровья и сопровождать пациента в соответствующие отделения с личной передачей его дежурной медицинской сестре.

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента с правилами внутреннего распорядка для пациентов больницы под роспись, обратить особое внимание на запрещение курения и распитие спиртных напитков в больнице и на ее территории.

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

3.13. Выписка из больницы производится:

- при выздоровлении пациента;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторных условиях;
- при необходимости перевода пациента в другое учреждение здравоохранения;
- по заявлению (отказ) пациента либо его законного представителя выписка пациента из стационара может быть осуществлена досрочно при условии, если выписка пациента не представляет опасности для его здоровья и здоровья окружающих. Заявление пациента (его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую документацию.

3.14. В случае несоблюдения Правил внутреннего распорядка, врачебных предписаний пациент может быть выписан досрочно с соответствующей отметкой в медицинской документации.

3.15. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр пациента лечащим врачом и заведующим отделением. При выписке пациента из ГБУ РО «Детская городская больница» оформляется медицинская документация в порядке, установленном законодательством.

3.16. История болезни после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив ГБУ РО «Детская городская больница».

#### **4. Правила поведения, права и обязанности пациента**

4.1. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

4.2. В палате необходимо поддерживать чистоту и порядок.

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

4.4. В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня:

7.00 - подъем,

7.00 – 7.30 выполнение утренних манипуляций, выполнение врачебных назначений

8.30 – 9.00 завтрак

9.30 – 10.30 обход врача

11.00 – 12.00 выписка больных

12.30 – 13.00 обед

13.30 – 14.00 выполнение врачебных назначений

14.00 – 16.00 тихий час

16.00 – 19.00 посещение пациентов родственниками в свободное время

17.30 – 18.00 ужин

19.00 – 20.00 выполнение вечерних манипуляций

19.30 – 20.30 обход дежурного врача

20.30 – 21.00 вечерний туалет, отход ко сну

21.00 отбой

Во время лечебного обхода, проведения исследований, выполнения назначений лечащего врача, измерения температуры и в часы дневного отдыха пациенты должны находиться в палатах.

Вновь поступившие пациенты до врачебного осмотра не должны отлучаться из палаты.

Пациенты обязаны в точно назначенное время приходить для выполнения необходимых исследований и процедур.

Прием пациентами лекарственных препаратов производится строго по назначению лечащего врача в назначенное время.

Прогулки пациентов на открытом воздухе разрешены в часы посещения и только по разрешению лечащего (дежурного) врача.

При обращении пациента в ГБУ РО «Детская городская больница» для получения медицинской помощи, пациент пользуется правами и обязанностями, предусмотренными ст.19 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

4.5. Пациент имеет право на:

4.5.1. Получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4.5.2. Выбор медицинской организации и врача.

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

4.5.4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ГБУ РО «Детская городская больница» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, получение консультаций врачей-специалистов, на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

4.5.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах.

4.5.6. Получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме, лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента;

4.5.7. Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в круглосуточном стационаре.

4.5.8. Защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст. 13 Федерального Закона 323-ФЗ.

4.5.9. Отказ от медицинского вмешательства;

4.5.10. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, а также допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых в стационарных условиях требует отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок ГБУ РО «Детская городская больница».

4.5.11. Получение платных медицинских услуг в соответствии с Перечнем и ценами на медицинские услуги, оказываемые ГБУ РО «Детская городская больница».

4.5.12. Реализацию иных прав в соответствии с законодательством РФ.

4.6. Пациент и его законный представитель обязаны:

4.6.1. Заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению.

4.6.2. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУ РО «Детская городская больница».

4.6.3. Строжайшим образом выполнять требования и рекомендации лечащего врача, соблюдать: рекомендуемую врачом диету, санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями, режим работы ГБУ РО «Детская городская больница», его структурных подразделений, кабинетов, лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

4.6.4. В случаях крайней необходимости, покидать отделение или учреждение (для оформления документов, решение вопросов регистрации и т.п.) в письменной форме, согласовать время и продолжительность отсутствия с лечащим врачом или заведующим отделением, поставить в известность дежурную медицинскую сестру. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет.

4.6.5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам.

4.6.6. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека и др., а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами, своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния своего здоровья.

4.6.7. Исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом медицинскому (дежурному) персоналу; при возникновении чрезвычайной ситуации пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала.

4.6.8. Бережно обращаться с имуществом (оборудованием и инвентарем) больницы и других пациентов, за действия, повлекшие за собой причинение ущерба имуществу больницы, пациент несет материальную ответственность в соответствии с Гражданским Законодательством;

4.6.9. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ.

4.6.10. Строго придерживаться разрешенного для передач перечня продуктов питания.

4.6.11. Выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством РФ.

4.7. Пациенту и его законному представителю строго запрещено:

4.7.1. Использовать средства мобильной связи при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.

4.7.2. Курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, употребление наркотических средств, психотропных веществ, их аналогов, токсичных или других одурманивающих веществ, использовать пиротехнические средства (петарды, фейерверки, хлопушки), играть в азартные игры в помещениях, а также на территории ГБУ РО «Детская городская больница».

4.7.3. Грубо и неуважительно относиться к медицинскому персоналу, громко разговаривать, шуметь.

4.7.4. Оставлять без присмотра включенные электроприборы, пользоваться бытовыми электрокипятилниками, хранить какие-либо вещи под подушкой и матрасами, хранить в палате опасные и запрещенные острые, режущие, колющие предметы (лезвия, ножи, огнестрельные оружие и др.), оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, золотые украшения, сотовые телефоны и т.п.).

4.7.5. Нарушать режим дня, установленный в отделениях больницы (включать освещение, аудио, видео аппаратуру, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха), не соблюдать рекомендации врача и предписанного режима, прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

4.7.6. Приносить и употреблять в пищу продукты и напитки, не входящие в Перечень разрешенных к использованию, пользоваться услугами службы доставки пищевых продуктов.

4.7.7. Без разрешения медицинского персонала отлучаться из отделения, покидать территорию больницы.

4.7.8. Въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории больницы без разрешения администрации больницы.

4.8. Пациентов, нашедших во время прогулок на территории больницы и в помещениях сумки, свертки и другие подозрительные предметы, не принадлежащие пациентам, посетителям или медперсоналу, просьба сообщать по телефону: 8(8639) 27-38-00, а также медицинскому персоналу больницы.

4.9. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка лечебного учреждения пациента могут выписать досрочно и/или с соответствующей отметкой о нарушении режима в больничном листе нетрудоспособности и выписке.

## **5. Условия оказания медицинской помощи пациенту.**

5.1. Необходимым условием оказания медицинской помощи пациентам является наличие информированного добровольного согласия пациентов или законного представителя, на медицинское вмешательство и обработку персональных данных.

5.2. Информированное добровольное согласие пациента или законного представителя, на медицинское вмешательство и обработку персональных данных вносится в медицинскую документацию и подписывается пациентом либо его законным представителем и лечащим врачом.

В случаях, когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, а также при отсутствии законных представителей, решение о медицинском вмешательстве принимает консилиум, а при невозможности собрать консилиум - непосредственно дежурный врач, с последующим уведомлением главного врача (заместителя) ГБУ РО «Детская городская больница», ответственного дежурного врача и законных представителей.

## **6. Правила посещения пациентов.**

6.1. Посещение пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУ РО «Детская городская больница» разрешается в строго определенное время и с учетом состояния здоровья пациента.

График посещения пациентов, находящихся на лечении в соматическом стационаре:

- с 08.00 до 11.00 ежедневно;

- с 16.00 до 19.00 ежедневно;

Запрещается посещение пациентов во время отдыха (тихого часа) с 14.00 до 16.00 и после 19.00 часов.

Посещение пациентов во время карантина запрещены:

Посещение пациентов в другое время разрешается только с согласования лечащего врача и заведующего отделением, с учетом состояния здоровья больного.

Встречи законных представителей, указанных в бланке информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство пациента, с лечащим врачом возможны в рабочие дни недели с 14-00 до 15-00 (или по согласованию). В неотложных случаях в нерабочие часы и выходные дни информацию о состоянии тяжелобольного можно получить у дежурного врача.

К посещению пациентов в стационаре не допускаются:

1. Несовершеннолетние дети без сопровождения взрослых.

2. Лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3. Лица с домашними животными.

6.1.1. Посетители обязаны:

- Знакомиться с настоящими правилами, не нарушать Правила внутреннего распорядка для пациентов, покой других пациентов, находящихся в отделении, соблюдать чистоту, порядок.

- Сдавать верхнюю одежду в гардероб в зимнее время, иметь халат при посещении больных в отделениях, бахилы в случае отсутствия сменной обуви.

- Выполнять законные требования персонала больницы, во время пребывания в больнице вести себя культурно, быть вежливыми и тактичными в отношении других пациентов, медицинского и обслуживающего персонала.

- Бережно относиться к имуществу больницы. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.), виновный добровольно возмещает причиненный ущерб, либо учреждение имеет право взыскивать его с виновного в установленном законом порядке.

6.1.2. Посетителям запрещается:

- Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил) в помещениях (палатах) больницы.

- Курить в помещениях и на территории больницы.

- Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические, психотропные и токсические вещества в помещениях и на территории больницы.

- Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, сидеть в палатах на койке пациента.

- Свободно перемещаться по другим палатам и отделениям.

- Выходить с пациентами за пределы территории ГБУ РО «Детская городская больница».

За нарушение Правил внутреннего распорядка для пациентов, посещения могут быть запрещены, а при отсутствии угрозы жизни пациенту, он может быть досрочно выписан из стационара.

6.1.3. Ограничение на посещение пациентов может быть введено из-за эпидемиологической ситуации, в период официально объявленного карантина, на основании приказа главного врача больницы. Во время карантина все посещения пациентов в стационарах запрещаются.

6.1.4. Прием передач производится в холлах корпусов.

Прием передач стационарным пациентам осуществляется ежедневно с 16.00-19.00.

Передачи принимаются в пакетах, с указанием ФИО пациента, наименования отделения и № палаты, даты и времени передачи.

Разрешено приносить пациенту продукты питания, в соответствии с перечнем разрешенных продуктов и перечнем, согласованным с лечащим врачом. Количество продуктов не должно превышать суточный объем потребляемой пищи.

Передачи проверяются постовой медицинской сестрой отделения.

Запрещается передача скоропортящихся продуктов.

Категорически запрещается передача продуктов с истекшим сроком годности.

О правилах хранения пищевых продуктов в отделении пациент информируется при поступлении в отделение в устной форме.

При возникновении вопросов, претензий и недоразумений, посетителям необходимо обратиться к дежурному врачу или администрации.

Не рекомендуется приносить ценные вещи, за сохранность которых персонал и администрация учреждения ответственности не несет.

## **7. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам, лицам без гражданства и другим категориям граждан**

7.1. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

7.2. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

## **8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме, лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУ РО «Детская городская больница». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

8.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами РФ.

В целях организации оказания медицинской помощи пациенту, а также предотвращения распространения инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний информация, составляющая врачебную тайну, может направляться в учреждения здравоохранения, к компетенции которых относится решение соответствующих вопросов в порядке, установленном законодательством РФ.

8.3. Медицинская документация (медицинская карта стационарного больного) хранится в установленном законодательством порядке и выдаче на руки пациентам не подлежит.

При необходимости (при повторном обращении), на руки Пациенту (законному представителю) может быть выдана копия выписки из медицинской документации, также Пациент может ознакомиться с медицинской документацией в присутствии медицинского работника.

8.4. ГБУ РО «Детская городская больница» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

## **9. Время работы учреждения и его подразделений**

9.1. Время работы ГБУ РО «Детская городская больница» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

9.2. Прием населения (Пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утверждаемым приказом главного врача.

9.3. Информация о графике личного приема граждан администрацией больницы, графике работы ГБУ РО «Детская городская больница» и ее подразделений, вывешивается на видном месте в холле, на официальном сайте.

## **10. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом**

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

10.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к старшей медицинской сестре, лечащему (дежурному) врачу, заведующему отделением, администратору больницы, согласно графику приема граждан в устной форме или обратиться к администрации больницы в письменном виде.

10.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина в приемной главного врача (у секретаря). 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

10.4. 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.

10.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

10.8. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.9. Телефон «горячей линии» ГБУ РО «Детская городская больница» 8(8639) 27-44-00, которая работает круглосуточно.

10.10. Книга замечаний и предложений, находится в каждом отделении больницы и в приемной главного врача, предоставляется по первому требованию граждан.

10.11. Прием письменных обращений осуществляется по почте на адрес: ул. Максима Горького, 188 г. Волгодонск, Ростовская область, 347360.

10.12. Прием электронных обращений осуществляется на официальном сайте учреждения ГБУ РО «Детская городская больница» [vddgb.ru](http://vddgb.ru) и на электронную почту ГБУ РО «Детская городская больница» [info@vddgb.ru](mailto:info@vddgb.ru)

10.13. В случае несогласия с решениями, принятыми должностными лицами ГБУ РО «Детская городская больница», заявитель имеет право обжаловать в вышестоящие органы.