|  |  |
| --- | --- |
|  | ЗАТВЕРДЖЕНО  Наказ КП «Волинська обласна клінічна лікарня»  10 лютого 2020 р.№ 107- од |

**ПРАВИЛА**

**перебування пацієнтів та відвідувачів**

**у комунальному підприємстві «Волинська обласна клінічна лікарня»**

**Волинської обласної ради**

1. Ці Правила перебування пацієнтів та відвідувачів у комунальному підприємстві «Волинська обласна клінічна лікарня» Волинської обласної ради (надалі – Волинська обласна клінічна лікарня) є обов’язковими правилами поведінки для осіб, яким надається медичні допомога (медичні послуги), а також особам, які їх супроводжують (у тому числі законні представники) та відвідують (надалі – відвідувачі)
2. Ці Правила вивішуються на інформаційних стендах, що розміщуються у загальнодоступних місцях у приміщеннях Волинської обласної клінічної лікарні.

**Загальні правила перебування у**

**Волинській обласній клінічній лікарні**

1. Пацієнт або відвідувач що зайшов до приміщень Волинської обласної клінічної лікарні в осінньо­-зимовий період, зобов’язаний зняти верхній одяг та одягнути бахіли.
2. Керівник та працівники Волинської обласної клінічної лікарні не несуть відповідальності за речі, залишені без нагляду пацієнтами чи відвідувачами.
3. У холі та коридорах Волинської обласної клінічної лікарні ведеться відео спостереження. Відеозаписи зберігаються відповідно до Порядку обробки персональних даних пацієнтів, що затверджується наказом керівника.
4. Під час перебування на прийомі у лікаря та під час проведення лікувальних та діагностичних процедур, а також перебуваючи в інших приміщеннях Волинської обласної клінічної лікарні, забороняється без дозволу керівника Волинської обласної клінічної лікарні, іншої уповноваженої особи або лікаря здійснювати відео фіксацію на телефон, інші записуючі пристрої медичних працівників, інших пацієнтів та відвідувачів, робити аудіо запис розмов з медичними працівниками.
5. Режим дня відділень встановлюється завідувачем відділень, у разі необхідності-лікуючим лікарем індивідуально для пацієнта.
6. Пацієнти та відвідувачі, перебуваючи у Волинській обласній клінічній лікарні, повинні із повагою ставитися до персоналу та інших пацієнтів, не дозволяти собі грубощів та нетактовності. Поведінка відвідувача не має порушувати атмосферу поваги і доброзичливості у закладі охорони здоров’я.
7. У разі виникнення конфліктної ситуації, пацієнт або відвідувач мають право запросити керівника Волинської обласної клінічної лікарні або особу, уповноважену керівником для вирішення проблемних питань.
8. У Волинській обласній клінічній лікарні заборонено:

* порушувати розпорядок дня стаціонарних відділень ;
* проявляти агресію, кричати, здіймати гамір, нав’язуватися з розмовами до інших пацієнтів, у будь-який інший спосіб заважати пацієнтам, відвідувачам та персоналу;
* з’являтися на прийом лікаря або у процедурні кабінети у брудному одязі або зі специфічними запахами, не прийнятними для закладу охорони здоров’я;
* вести відео- або фотозйомку пацієнтів або відвідувачів закладу без їх згоди;
* з’являтись на прийом у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп’яніння;
* палити тютюнові вироби та електронні пристрої доставки нікотину у приміщеннях та на території закладу;
* вживати алкогольні напої, наркотики або інші психотропні речовини у приміщеннях та на території закладу;
* приносити та зберігати холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу чи відвідувачам;
* виносити за межі Волинської обласної клінічної лікарні будь-­яке майно, вироби медичного призначення, лікарські засоби, які належать закладу;
* займатися будь-­яким видом торгівлі або обміну;
* приходити до Волинської обласної клінічної лікарні із тваринами або птахами;
* заходити у приміщення, доступ до яких дозволено лише персоналу.

1. При скоєнні будь­-якого із перелічених у п.8 порушень, персонал Волинської обласної клінічної лікарні має право відмовити па­цієнту у прийомі та повинен вжити необхідних заходів: запросити керівника або особу, уповноважену керівником, викликати поліцію. Така відмова не стосується випадків, коли пацієнт перебуває у стані, що становить загрозу для його здоров’я чи життя.
2. Під час перебування на стаціонарному лікуванні пацієнтам не дозволяється залишати без нагляду цінні речі та гроші; сидіти на підвіконнях; сідати на ліжко у халаті та взутті; брати та користуватися постільною білизною з інших вільних ліжок; користуватись радіоприймачами, розмовляти голосно по мобільному телефону.

**Правила запису на амбулаторний прийом**

1. Амбулаторний прийом пацієнтів Волинської обласної клінічної лікарні проводиться у **Консультативній поліклініці** за адресою: м.Луцьк, пр-т Грушевського, буд. 21.
2. Амбулаторний прийом пацієнтів у Консультативній поліклініці відбувається з 09:00 до 15:32,  щоденно, з понеділка по п’ятницю, вихідні дні - субота, неділя.
3. Пацієнт може обрати день та години прийому із вільних місць в графіку прийому лікарів. Записатись попередньо на прийом можна онлайн на вебсайті: <http://vokl.com.ua/> рубрика «Запис на прийом».
4. Без попереднього запису амбулаторний прийом відбувається в порядку «живої» черги.
5. У випадку, якщо пацієнт не з’явився на прийом в призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 5 хвилин, запис може бути скасовано.
6. У разі необхідності, пацієнт може попередньо узгодити перенесення годин прийому на іншу дату та час.
7. Якщо пацієнт не в змозі прийти на прийом в призначений час, рекомендовано повідомити реєстратора про це не пізніше ніж на півгодини до прийому.
8. Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць в графіку лікаря.
9. Пацієнтів обслуговують у реєстратурі у визначені години прийому. Прийом пацієнта може тривати понад запланований час, тому наступний прийом розпочнеться пізніше.

**Правила поступлення до стаціонарного відділення**

1. До Волинської обласної клінічної лікарні на стаціонарне лікування приймаються особи:

- за пред’явленням направлення консультативної поліклініки;

- доставлені бригадою екстреної медичної допомоги;

* за самостійним зверненням у разі перебування у стані, що становить загрозу для здоров’я та життя та за умови, що заклад має можливість надати необхідну медичну допомогу.

1. Прийом та оформлення документів на стаціонарне лікування пацієнтів здійснюється в приймальному відділенні.
2. Розподіл до стаціонарних відділень здійснюється згідно запису у направленні, що видане консультативною поліклінікою, та черговим лікарем у разі поступлення ургентних хворих.
3. До Волинської обласної клінічної лікарні не приймаються особи, що хворіють гострими інфекційними захворюваннями.

**Правила поводження на прийомі у лікаря та під час лікувально-діагностичних процедур**

1. Під час амбулаторного прийому, стаціонарного лікування, проведення діагностичних та лікувальних процедур та інших медичних втручань, пацієнт повинен дотримуватись приписів, рекомендацій та інструкцій лікаря, інших інструкцій сестер медичних.
2. Вид та обсяг медичної допомоги визначаються лікуючим лікарем та узгоджуються з пацієнтом. Пацієнт повинен повідомити лікарю достовірну інформацію про стан свого здоров’я, перебіг лікування, спадкові захворювання, алергічні реакції, інфекційні, гострі та інші захворювання, а також іншу інформацію, що може негативно вплинути на діагностику та лікування.
3. Пацієнт повинен негайно інформувати лікаря про зміни у стані здоров’я, виявлення негативних наслідків в процесі лікування, появу або зникнення симптомів, погіршення самопочуття та іншу інформацію, побічні дії лікарських засобів.
4. Пацієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, а також про факт лікування у іншого лікаря. Пацієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров’я.
5. Правила відвідування пацієнтів, що перебувають на стаціонарному лікуванні:

* відвідування пацієнтів дозволяється з 11.00 год. до 14.00 год., з 17.00 год. до 20.00 год.
* вхід до стаціонарних відділень у верхньому одязі забороняється;
* до пацієнта допускається по одному відвідувачу;
* у разі оголошення карантину відвідування пацієнтів забороняється;
* правила поведінки, зазначені у п. 8 цих Правил поширюються на відвідувачів;
* для відвідувачів відділень інтенсивної терапії - правила, визначені Порядком допуску відвідувачів до пацієнтів, які перебувають на стаціонарному лікуванні у відділенні інтенсивної терапії, що затверджені наказом МОЗ України від 15.06.2016  № 592.

**Правила оформлення медичної та іншої документації**

1. Перед першим амбулаторним прийомом пацієнта, реєстратор медичний заповнює карту амбулаторного хворого та вносить дані до електронної інформаційної системи, запровадженої у закладі.
2. Всі дані діагностичних обстежень, а також діагноз і рекомендації лікаря заносять до карти амбулаторного хворого, карти стаціонарного хворого відповідно до встановлених форм та до електронної інформаційної системи, запровадженої у закладі.
3. На прохання реєстратора, сестри медичної приймального відділення пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.
4. Лікуючого лікаря пацієнту в консультативній поліклініці визначає медичний реєстратор або завідувач консультативної поліклініки, у стаціонарних відділеннях – завідувач відділеннях. У випадку, якщо пацієнт виявить бажання змінити лікуючого лікаря, це питання вирішує завідувач відділення.
5. Обов’язковою умовою для застосування лікарем методів діагностики, лікування є отримання від пацієнта (законного представника) Інформованої добровільної згода пацієнта згідно форми, затвердженої МОЗ України.
6. Уся медична документація є власністю Волинської обласної клінічної лікарні. Не може бути розголошена будь яка інформація про пацієнта, а також видаватися документи, що містять конфіденційну інформацію, третім особам, окрім випадків, передбачених чинним законодавством. Відомості про пацієнта зберігаються відповідно до Порядку обробки персональних даних пацієнтів Волинської обласної клінічної лікарні.
7. Працівники Волинської обласної клінічної лікарні можуть обмежити право пацієнтів (їх законних представників) отримувати інформацію про себе лише, якщо повідомлення такої інформації може негативно вплинути на стан здоров’я пацієнта.
8. Документи про стан здоров’я пацієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством України. Копія медичної документації видається пацієнту на вимогу за його письмовою заявою. Довідки про стан здоров’я, виписки видаються на усну або письмову вимогу пацієнта або законного представника. Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров’я пацієнта надається за його письмовою згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров’я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.
9. Всі дані обстежень і консультативні висновки пацієнти отримують у вигляді медичної виписки, завіреної печаткою Волинської обласної клінічної лікарні.

В.о. директора Олександр ДУДАР