Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 66/2026 Dyrektora Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego im. św. Ludwika w Krakowie z dnia 26 października 2026 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu Porządkowego dla pacjentów małoletnich, rodziców / przedstawicieli ustawowych / opiekunów oraz osób odwiedzających w Wojewódzkim Specjalistycznym Szpitalu Dziecięcym im. św. Ludwika w Krakowie

REGULAMIN PORZĄDKOWY ODDZIAŁÓW PEDIATRYCZNYCH

Wojewódzkiego Specjalistycznego Szpitala Dziecięcego im. św. Ludwika w Krakowie

dla pacjentów małoletnich, rodziców / przedstawicieli ustawowych / opiekunów oraz osób odwiedzających

1. Cel i zakres regulaminu

1) Poniższy regulamin:
   a) określa zasady pobytu pacjentów małoletnich hospitalizowanych w oddziałach pediatrycznych Szpitala, ich rodziców, przedstawicieli ustawowych, opiekunów faktycznych oraz osób odwiedzających.
   b) ma charakter informacyjny i porządkowy, a jego celem jest przekazanie rodzicom, opiekunom oraz osobom odwiedzającym pełnej informacji o organizacji oddziału, zasadach pobytu, prawach pacjenta oraz obowiązkach osób przebywających w oddziałach pediatrycznych.
   c) służy zapewnieniu bezpieczeństwa pacjentów, rodziców/opiekunów i personelu, ochronie praw pacjenta oraz uporządkowaniu organizacji pobytu, leczenia, pielęgnacji, rehabilitacji albo terapii.
   d) obejmuje zarówno zasady wspólne obowiązujące wszystkich pacjentów, rodziców/opiekunów i osoby odwiedzające, jak i zasady szczegółowe, wynikające ze specyfiki poszczególnych oddziałów.
2) Regulamin opracowano na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej, ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta, Statutu Szpitala oraz Regulaminu Organizacyjnego Szpitala.

RODZICE I OPIEKUNOWIE SĄ ZOBOWIĄZANI DO DOKŁADNEGO ZAPOZNANIA SIĘ Z REGULAMINEM ORAZ DO JEGO PRZESTRZEGANIA PRZEZ CAŁY OKRES POBYTU DZIECKA W ODDZIALE.

2. Prawa pacjenta oraz prawa rodzica / opiekuna

1) Pacjentowi przysługuje w szczególności prawo do:
   a) świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej, z uwzględnieniem postępowania przeciwbólowego oraz łagodzenia zbędnych stresów emocjonalnych i fizycznych;
   b) leczenia szpitalnego oraz informacji dotyczących organizacji oddziału, zasad pobytu oraz praw pacjenta w szpitalu;
   c) poszanowania godności, intymności, prywatności oraz zachowania w tajemnicy informacji związanych ze stanem zdrowia;
   d) wyczerpującej i zrozumiałej informacji o stanie zdrowia, przekazanej w sposób zrozumiały dla pacjenta i jego opiekuna, z uwzględnieniem wieku dziecka, stanu zdrowia, poziomu wiedzy oraz możliwości i potrzeb komunikacyjnych;
   e) dostępu i wglądu do własnej dokumentacji medycznej na zasadach określonych przepisami prawa;

f) wyrażenia zgody albo odmowy na procedury wynikające z procesu leczenia i pielęgnowania oraz zgłaszania sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza – zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
g) obecności rodzica lub opiekuna przy dziecku podczas hospitalizacji;
h) utrzymywania kontaktu osobistego, telefonicznego lub korespondencyjnego z osobami bliskimi lub odmowy takiego kontaktu ze wskazanymi osobami;
i) obecności osoby bliskiej podczas udzielania świadczeń zdrowotnych, z zastrzeżeniem przypadków, w których odmowa obecności jest dopuszczalna na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
j) wyżywienia adekwatnego do wieku i stanu zdrowia oraz zaleceń dietetycznych;
k) odpoczynku, snu, zabawy, nauki i kontaktu z edukacją odpowiednio do wieku i stanu zdrowia;
l) opieki duszpasterskiej zgodnie z wyznaniem i przekonaniami; Potrzeba skorzystania ze wsparcia duchowego może zostać zgłoszona personelowi oddziału albo w dyżurce pielęgniarskiej przez pacjenta lub jego rodzica / opiekuna.
m) zgłaszania niepożądanych działań produktów leczniczych;
n) dochodzenia swoich praw, zgłaszania wniosków, skarg i zażaleń oraz uzyskania informacji o sposobie ich wnoszenia;
o) ochrony przed przemocą, zaniedbaniem, dyskryminacją oraz innymi formami niewłaściwego traktowania podczas pobytu w Szpitalu.
p) otrzymania informacji o prawie do odmowy udziału w badaniach prowadzonych przez osoby kształcące się oraz o prawie do nieuczestniczenia w badaniach naukowych.

2) Rodzic / opiekun ma prawo w szczególności do:
a) uzyskania rzetelnej informacji o stanie zdrowia dziecka, planowanych badaniach, leczeniu, pielęgnacji i organizacji opieki;
b) zadawania pytań oraz otrzymywania wyjaśnień dotyczących pobytu dziecka w oddziale;
c) współuczestniczenia w opiece nad dzieckiem i sprawowania dodatkowej opieki pielęgnacyjnej w zakresie ustalonym z personelem oddziału;
d) obecności przy dziecku w szpitalu, jeżeli nie zachodzą przeciwwskazania medyczne, epidemiologiczne albo organizacyjne;
e) poszanowania godności, prywatności i życzliwego traktowania przez personel;
f) zgłaszania uwag, wniosków, skarg i spostrzeżeń dotyczących opieki nad dzieckiem;
g) zapoznania się ze Standardami Ochrony Małoletnich obowiązującymi w Szpitalu. Standardy Ochrony Małoletnich są dostępne na stronie internetowej Szpitala, w wersji skróconej na tablicach ogłoszeń, zaś w pełnej wersji papierowej w Izbie Przyjęć, w rejestracji oraz w gabinetach nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej;
h) informacji o możliwości odmowy udziału w realizacji świadczeń medycznych przez studentów i osoby kształcące się, w ramach dydaktycznej działalności szpitala;

3) Korzystanie z praw pacjenta może być ograniczone wyłącznie w przypadkach przewidzianych prawem, w szczególności w razie wystąpienia zagrożenia epidemicznego, ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne pacjentów, a w przypadku świadczeń stacjonarnych także ze względu na możliwości organizacyjne Szpitala – zgodnie z art. 5 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.
4) Ograniczenia mogą zostać zastosowane w zakresie adekwatnym do rzeczywistej potrzeby oraz przez czas niezbędny do ustania przyczyny ograniczenia.
5) W sytuacji wystąpienia wątpliwości w zakresie realizacji praw pacjenta możliwe jest przekazanie sprawy do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta w celu jej rozpatrzenia.

6) Materiały informacyjne dotyczące praw pacjenta są udostępniane w miejscach udzielania świadczeń zdrowotnych, na stronie internetowej Szpitala oraz indywidualnie – na prośbę pacjenta lub jego opiekuna.

3. Przyjęcie dziecka do oddziału, identyfikacja i bezpieczeństwo

1) Przy przyjęciu do Szpitala, w Izbie Przyjęć, każdemu dziecku zakładana jest opaska identyfikacyjna z danymi osobowymi i unikatowym numerem identyfikacyjnym, w celu uniknięcia pomyłek w czasie pobytu w Szpitalu.
2) Pacjent powinien nosić opaskę identyfikacyjną przez cały okres hospitalizacji. W przypadku uszkodzenia, zagubienia lub zdjęcia opaski rodzic / opiekun lub pacjent powinni niezwłocznie zgłosić ten fakt personelowi.
3) Wszyscy pacjenci, rodzice / opiekunowie oraz osoby odwiedzające zobowiązani są do częstego mycia i dezynfekcji rąk oraz przestrzegania bieżących wytycznych epidemiologicznych.
4) Rodzice / opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za bezpieczeństwo swojego dziecka w zakresie niewynikającym bezpośrednio z udzielanych świadczeń zdrowotnych.
5) W celu zabezpieczenia przed samowolnym opuszczeniem oddziału przez pacjentów oraz przed wejściem do oddziału osób nieuprawnionych, drzwi wejściowe do oddziałów są przeszklone oraz mogą posiadać zabezpieczenia w postaci zamków cyfrowych i domofonów. Aby wejść do oddziału, należy zadzwonić dzwonkiem domofonu i cierpliwie poczekać na reakcję personelu, który dokonuje na bieżąco weryfikacji osób wchodzących do oddziału.

4. Informacje o stanie zdrowia, zgoda i kontakt z personelem

1) W oddziałach pediatrycznych informacje o stanie zdrowia i przebiegu leczenia dziecka przekazywane są przez kierownika oddziału lub lekarza prowadzącego w wyznaczonych w ciągu dnia godzinach, zaś w pozostałych porach, bieżące informacje o stanie zdrowia przekazuje lekarz dyżurny. Osoba udzielająca informacji powinna posiadać widoczny identyfikator.
2) Rodzic / opiekun powinien przekazywać personelowi pełne i prawdziwe informacje o stanie zdrowia dziecka, przyjmowanych lekach, alergiach oraz innych istotnych okolicznościach medycznych.
3) Rodzic / opiekun nie może samodzielnie podawać dziecku leków, suplementów, preparatów ziołowych ani stosować własnych zaleceń bez wiedzy i zgody personelu.
4) Zgoda oraz odmowa na udzielanie świadczeń zdrowotnych są pobierane i dokumentowane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5) W przypadku wystąpienia wątpliwości co do realizacji praw pacjenta możliwe jest przekazanie sprawy do Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta. Kontakt znajduje się na tablicy ogłoszeń w oddziale lub na stronie internetowej szpitala.
6) Szpital zapewnia odpowiednie formy komunikacji z pacjentem i opiekunem, w tym z osobami obcojęzycznymi oraz ze szczególnymi potrzebami komunikacyjnymi, adekwatnie do możliwości organizacyjnych i stosowanych rozwiązań wewnętrznych.

5. Pobyt rodzica / opiekuna i odwiedziny

1) W czasie hospitalizacji rodzice / opiekunowie mają prawo przebywać ze swoim dzieckiem w oddziale, współuczestniczyć w procesie leczenia oraz sprawować dodatkową opiekę pielęgnacyjną w zakresie wynikającym z regulaminu i organizacji oddziału.
2) Ze względów epidemiologicznych zaleca się, aby z pacjentem na stałe przebywał tylko jeden zdrowy rodzic / opiekun dziecka lub osoba przez niego upoważniona. Wymienione osoby nie angażują się w opiekę nad innymi dziećmi.

3) Pacjent ma prawo do odwiedzin osób bliskich oraz osób upoważnionych przez rodziców / opiekunów prawnych. Odwiedziny odbywają się we wszystkie dni tygodnia, a o czasie trwania oraz godzinach odwiedzin decyduje personel oddziału, w zależności od stanu zdrowia pacjentów oraz ogólnej sytuacji epidemiologicznej.
4) Rodzicom / opiekunom / osobom odwiedzającym zabrania się bezwzględnie odwiedzania i pielęgnowania pacjentów przez osoby z infekcją, niezrównoważone psychicznie, nietrzeźwe albo nieprzestrzegające zasad higieny.
5) Rodzice / opiekunowie oraz osoby odwiedzające nie mogą opuszczać terenu Szpitala wraz z pacjentem do czasu jego wypisania, tj. przed usunięciem wenflonu i opaski identyfikacyjnej oraz przed otrzymaniem karty informacyjnej.
6) W sytuacjach uzasadnionych stanem zdrowia pacjenta, bezpieczeństwem lub organizacją pracy oddziału personel może ograniczyć liczbę osób przebywających przy dziecku albo czasowo wstrzymać odwiedziny. Ograniczenie odwiedzin albo obecności rodzica/opiekuna wymaga przekazania opiekunowi informacji o przyczynie ograniczenia; w sytuacjach istotnych dla procesu leczenia lub bezpieczeństwa ograniczenie powinno zostać odnotowane w dokumentacji medycznej.
7) Ograniczenie korzystania z prawa pacjenta do odwiedzin może następować wyłącznie w przypadkach, zakresie i na zasadach przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa oraz przez czas niezbędny do ustania przyczyny ograniczenia.
8) Rodzice / opiekunowie są zobowiązani do pozostawiania wierzchniej odzieży w szatni albo w miejscu wskazanym przez personel.
9) Rodzice / opiekunowie przebywający z dzieckiem w oddziale na stałe świadczą dodatkową opiekę pielęgnacyjną wyłącznie swojemu dziecku, w ścisłej współpracy z personelem, po uzgodnieniu zakresu tej opieki z personelem pielęgniarskim.
10) Dodatkowa opieka pielęgnacyjna dziecka w czasie hospitalizacji może obejmować wyłącznie: obecność przy dziecku podczas świadczeń zdrowotnych za zgodą personelu, zapewnienie potrzeb emocjonalnych i poczucia bezpieczeństwa, czynności higieniczne, pielęgnację skóry, zmianę pieluch i bielizny, zmianę pozycji ciała, pomoc przy siadaniu, wstawaniu i przemieszczaniu się, karmienie i podawanie napojów po uzgodnieniu z personelem, ścielenie łóżka, zmianę bielizny pościelowej, organizowanie czasu wolnego dziecka oraz pomoc personelowi medycznemu w powyższych czynnościach.
11) Rodzic / opiekun przebywający z dzieckiem na stałe powinien niezwłocznie zgłaszać pielęgniarce zmianowej wszystkie zaobserwowane u pacjenta niepokojące objawy, przebywać w wyznaczonych salach i korzystać ze wskazanych sanitariatów, zachowując w nich czystość, posiadać strój dostosowany do warunków noclegu w sali wieloosobowej oraz własne przybory toaletowe i inne rzeczy niezbędne do noclegu w Szpitalu, uporządkować fotel noclegowy i wykonać własne zabiegi higieniczno-pielęgnacyjne w godzinach 6:00–6:30 oraz dbać o sprzęt należący do Szpitala.
12) W razie zaobserwowania najmniejszych przejawów krzywdzenia dzieci rodzic / opiekun powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt personelowi Szpitala.
13) Pobyt rodziców / opiekunów przy chorych dzieciach jest bezpłatny.

6. Wyposażenie dziecka i rzeczy osobiste

1) Rodzice / opiekunowie powinni zaopatrzyć dziecko w podstawowe przybory, pamiętając, że rzeczy osobiste pacjenta należy ograniczyć do minimum i przechowywać je w wyznaczonej szafce lub miejscu wskazanym przez oddział.
2) Starsze dzieci należy zaopatrzyć w przybory toaletowe (mydło, szczoteczkę, pastę do zębów, grzebień, ręcznik), pantofle i klapki pod prysznic, skarpetki, piżamę, bieliznę osobistą, dres lub inną garderobę. Odzież i bielizna dziecka powinny być stale i systematycznie wymieniane na czyste.

3) Młodsze dzieci należy zaopatrzyć w pieluchy jednorazowe, chusteczki do pielęgnacji, przybory do kąpieli oraz ubranka na zmianę.
4) Zabawki przyniesione małym dzieciom powinny być bezpieczne i łatwo zmywalne (gumowe lub plastikowe). Starsze dzieci mogą mieć przy sobie swoje ulubione zabawki, maskotki, książeczki oraz podręczniki szkolne.
5) Pacjent ma prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Szpitalu.
6) Szpital nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy wartościowe, pieniądze, dokumenty, elektronikę i inne przedmioty pozostawione poza miejscami do tego przeznaczonymi albo nieprzekazane do depozytu.

7. Posiłki, żywność i porządek na oddziale

1) Pacjent otrzymuje posiłki zgodnie z organizacją pracy oddziału i zaleceniami dietetycznymi.
2) Dodatkową żywność dla hospitalizowanego dziecka mogą dostarczać rodzice / opiekunowie oraz osoby odwiedzające po wcześniejszej konsultacji z personelem medycznym i odnotowaniu tego faktu w dokumentacji.
3) Pacjentom zabrania się dzielenia się posiłkami z innymi chorymi oraz zamawiania posiłków w firmach zewnętrznych, w szczególności typu fast food, ze względów epidemiologicznych.
4) Rodzicom / opiekunom / osobom odwiedzającym zabrania się gromadzenia nadmiaru żywności.
5) Osoby zainteresowane wykupieniem obiadu, powinny to zrobić telefonicznie, do godziny 10.00 danego dnia, w firmie cateringowej obsługującej Szpital; Telefon kontaktowy do firmy cateringowej oraz aktualny jadłospis jest dostępny na tablicy ogłoszeń w każdym oddziale. Osoba zamawiająca powinna podać nazwisko, oddział i numer sali, a jeżeli nazwisko opiekuna zamawiającego posiłek jest inne niż dziecka, zamówienia należy dokonać na nazwisko dziecka..
6) Dodatkowa żywność może być przechowywana wyłącznie w miejscach do tego przeznaczonych, w podpisanym pojemniku lub opakowaniu oznaczonym imieniem i nazwiskiem pacjenta.
7) Rodzice/opiekunowie oraz pacjenci są zobowiązani do dbania o porządek w sali chorych i pomieszczeniach oddziału oraz do respektowania zasad organizacyjnych dotyczących przechowywania rzeczy i żywności.

8. Obowiązki pacjenta oraz rodzica / opiekuna

1) Pacjent małoletni, odpowiednio do wieku, stanu zdrowia i możliwości rozwojowych, jest zobowiązany do:
   a) przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu;
   b) stosowania się do poleceń personelu medycznego i niemedycznego, związanych z leczeniem, pielęgnacją, rehabilitacją, terapią, bezpieczeństwem oraz organizacją pracy oddziału;
   c) przestrzegania zasad higieny, bezpieczeństwa oraz bieżących zaleceń epidemiologicznych;
   d) okazywania szacunku innym pacjentom, ich rodzicom / opiekunom oraz personelowi;
   e) przestrzegania zasad współżycia społecznego i kultury osobistej;
   f) zgłaszania personelowi bólu, pogorszenia samopoczucia, urazów, zagrożeń i innych niepokojących sytuacji;
   g) dbania o mienie Szpitala, wyposażenie oddziału oraz rzeczy należące do innych osób;
   h) utrzymywania porządku w miejscu pobytu w zakresie odpowiednim do wieku i stanu zdrowia.
2) Rodzic / opiekun jest zobowiązany do:
   a) współpracy z personelem medycznym i stosowania się do jego zaleceń;
   b) przekazywania prawdziwych i pełnych informacji o stanie zdrowia dziecka, alergiach, przyjmowanych lekach i innych istotnych okolicznościach;

c) przestrzegania higieny osobistej, zasad epidemiologicznych oraz utrzymywania porządku w miejscu pobytu;
d) odnoszenia się z szacunkiem i kulturą do innych pacjentów, rodziców / opiekunów oraz personelu Szpitala;
e) korzystania z telefonu, laptopa i innych urządzeń mobilnych, w sposób nieuciążliwy dla innych oraz niezagrażający bezpieczeństwu i pracy aparatury;
f) szanowania mienia Szpitala;
g) niezwłocznego zgłaszania personelowi pogorszenia stanu zdrowia dziecka lub innych niepokojących objawów.

3) Pacjentowi oraz rodzicowi / opiekunowi zabrania się w szczególności:
a) samowolnego opuszczania oddziału lub wyznaczonej strefy bez zgody personelu;
b) manipulowania przy aparaturze medycznej, rehabilitacyjnej, elektrycznej lub technicznej;
c) zakłócania spokoju innych pacjentów oraz organizacji pracy oddziału;
d) stosowania przemocy fizycznej, słownej, psychicznej, zachowań agresywnych lub cyberprzemocy;
e) używania słów wulgarnych, obraźliwych, poniżających, rasistowskich lub dyskryminujących;
f) niszczenia mienia Szpitala i rzeczy innych osób;
g) używania na terenie szpitala alkoholu, wyrobów tytoniowych i e-papierosów oraz posiadania lub używania substancji psychoaktywnych albo innych niebezpiecznych substancji;
h) fotografowania, nagrywania i rozpowszechniania wizerunku innych pacjentów, rodziców/ opiekunów oraz personelu bez wymaganej zgody.

4) Pacjentom / rodzicom / opiekunom / osobom odwiedzającym zabrania się także prowadzenia głośnych, przeszkadzających innym pacjentom rozmów telefonicznych oraz korzystania z telefonu komórkowego w czasie trwania zabiegów medycznych oraz w godzinach ciszy nocnej.
5) Rodzicom / opiekunom / osobom odwiedzającym zabrania się samodzielnego stosowania wszelkich zabiegów leczniczych, modyfikacji diety lub zaleconego postępowania, samowolnego stosowania środków i zabiegów leczniczych, podawania leków oraz dokonywania zmian w diecie i zaleceniach lekarza i/lub pielęgniarki.
6) Zabrania się pozostawiania dzieciom lekarstw oraz ostrych i niebezpiecznych zabawek lub przedmiotów, np. noży czy zabawek ze sznurkami w łóżeczkach niemowlęcych;
7) Zabrania się pozostawiania dziecka bez nadzoru: na stoliku do przewijania, wadze, w niezamkniętym łóżeczku lub inkubatorze, w fotelu dla rodziców, sadzania dzieci na parapetach okien oraz na innych meblach lub sprzętach, które mogą stwarzać ryzyko upadku.
8) Odchodząc od łóżeczka lub łóżka dziecka, rodzic / opiekun jest zobowiązany każdorazowo sprawdzić, czy została podniesiona i zabezpieczona boczna barierka zabezpieczająca.
9) Zabrania się siadania na łóżkach innych pacjentów i łóżkach wolnych oraz korzystania z łóżek przeznaczonych dla dzieci, używania grzałek i czajników bezprzewodowych, przygotowywania gorących napojów w salach chorych, przynoszenia na sale chorych gorących napojów, prania i suszenia odzieży własnej i ubranek dziecięcych w oddziale oraz utrudniania w jakikolwiek sposób funkcjonowania oddziału, pracy lekarzy, pielęgniarek i innego personelu.
10) Wprowadzanie na teren Szpitala zwierząt jest zabronione, z wyjątkiem zwierząt uczestniczących w animaloterapii prowadzonej przez profesjonalistów na podstawie umowy ze Szpitalem oraz psów przewodników.

9. Wypis dziecka, skargi i postanowienia końcowe

1) Wypis pacjenta może nastąpić w przypadku zakończenia leczenia szpitalnego, na żądanie rodzica lub opiekuna prawnego, rażącego naruszenia regulaminu porządkowego – o ile nie zagraża to zdrowiu lub życiu pacjenta – albo konieczności przekazania dziecka do innego podmiotu leczniczego.

2) Rodzice / opiekunowie mają prawo do wypisu dziecka ze Szpitala na żądanie, z zastrzeżeniem możliwości odmowy przez lekarza w przypadku, gdy stan zdrowia dziecka wymaga dalszego leczenia. W takiej sytuacji dziecko pozostaje w oddziale do czasu uzyskania decyzji sądu opiekuńczego o konieczności dalszego leczenia.
3) Wszyscy pacjenci oraz ich rodzice / opiekunowie dzieci hospitalizowanych, na początku pobytu w Szpitalu otrzymują wizytówki informacyjne danego oddziału, zawierające istotne numery telefonów oraz nazwiska personelu medycznego.
4) Każdy pacjent ma możliwość korzystania z własnego telefonu komórkowego oraz jego ładowania w oddziale. W przypadku niemożności skorzystania z własnego telefonu komórkowego oraz w przypadku pacjentów unieruchomionych, istnieje możliwość połączeń z telefonu bezprzewodowego po zgłoszeniu takiej potrzeby personelowi oddziału.
5) Rodzice / opiekunowie oraz inne osoby bliskie mogą skontaktować się z pacjentem, dzwoniąc pod numer telefonu dyżurki pielęgniarek, który znajduje się na wizytówce informacyjnej oddziału oraz na stronie internetowej Szpitala.
6) Szpital zapewnia dostępność do świadczeń medycznych osobom obcojęzycznym oraz ze szczególnymi potrzebami, udostępniając translatory, pętlę indukcyjną, piktogramy, tłumacza języka migowego na wniosek pacjenta, dostosowaną do specjalnych potrzeb stronę internetową, a także możliwość wejścia z psem przewodnikiem, korzystania z wind i podjazdów.
7) W Szpitalu stosowany jest monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego, wspomagania nadzoru medycznego nad pacjentem oraz poprawy ochrony osób i mienia. Monitoring wizyjny z zapisem obrazu obejmuje miejsca ogólnodostępne: korytarze oraz tereny na zewnątrz budynków. Monitoring wizyjny bez zapisu obrazu obejmuje sale pacjentów.
8) Pacjent i jego rodzic / opiekun mogą zgłaszać skargi, wnioski i uwagi do personelu lub kierownika oddziału, Pełnomocnika ds. Praw Pacjenta albo w innym trybie przyjętym w Szpitalu. Zgłoszenia dotyczące podejrzenia naruszenia praw pacjenta lub opiekuna podlegają dokumentowaniu zgodnie z zasadami obowiązującymi w Szpitalu oraz analizie w trybie przyjętym dla skarg, wniosków i zgłoszeń jakościowych.
9) Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta sprawuje nadzór nad realizacją praw pacjenta w Szpitalu; do jego zadań należy w szczególności przyjmowanie, rozpatrywanie i analizowanie skarg oraz wniosków pacjentów i ich opiekunów, monitorowanie przestrzegania praw pacjenta, identyfikowanie i analiza nieprawidłowości oraz inicjowanie działań naprawczych i doskonalących.
10) W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa, regulacje wewnętrzne Szpitala oraz polecenia personelu wydawane dla zapewnienia bezpieczeństwa i ciągłości opieki.
11) Regulamin udostępnia się do zapoznania rodzicom / opiekunom przy przyjęciu dziecka do oddziału oraz w miejscach udzielania świadczeń.
12) Nadzór nad realizacją regulaminu sprawuje Pełnomocnik ds. lecznictwa, a personel medyczny i niemedyczny jest zobowiązany do jego przestrzegania i podejmowania działań zgodnie z jego postanowieniami.
13) Regulamin podlega okresowej ocenie i aktualizacji oraz jest udostępniany rodzicom i opiekunom również na stronie internetowej Szpitala.

DYREKTOR
Wojewódzkiego Specjalistycznego
Szpitala Dziecięcego
im. św. Ludwika w Krakowie
Stanisław Stępniewski