

Утверждаю

Главный врач ОБУЗ «1 ГКБ»
_____ Чикин А.Н.

**Правила внутреннего распорядка
Областного бюджетного учреждения здравоохранения
«1-я городская клиническая больница»**

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ОБУЗ «1 ГКБ» (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в стационар и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента, правила поведения в стационаре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющее свое действие на всех пациентов, находящихся в стационаре, а также обращающихся за медицинской помощью в поликлинику.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинское учреждение или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов больницы включают:

- *порядок обращения пациента;
- *порядок госпитализации и выписки пациента;
- *права и обязанности пациента;
- *правила поведения пациентов и их законных представителей в стационаре;
- *порядок разрешения конфликтных ситуаций между больницей и пациентом;
- *порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

время работы ОБУЗ «1 ГКБ» и её должностных лиц регулируется внутренним трудовым распорядком, распорядительными актами органов государственной власти.

1.3. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях ОБУЗ 1 ГКБ с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно, в стационарных структурных подразделениях – под роспись в медицинской документации.

Глава 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В больнице оказываются амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае самостоятельного обращения граждан либо доставлении их в учреждение по экстренным показаниям, врачом приемного отделения больницы оказывается необходимая неотложная и первая медицинская помощь, решается вопрос о госпитализации. Дежурный врач обязан немедленно поставить в известность дежурного ОП по телефону 02 о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

2.3. При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное посещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены» (форма 060/у).

2.4. В помещениях больницы и его структурных подразделений запрещается:

- *нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- *курение в зданиях и помещениях больницы, а также на территории лечебного учреждения;
- *распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- *появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- *играть в азартные игры;
- *громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- *пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- *пользование служебными телефонами;
- *выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

Глава 3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПОЛИКЛИНИКИ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру поликлиники, которая обеспечивает регистрацию больных на приём к врачу и вызова врача на дом.

3.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие на территории обслуживания ОБУЗ «1 ГКБ», закрепляются за учреждением для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи. Допускается получение гарантированной первичной медико-санитарной помощи в

учреждении по месту временного жительства (по заявлению пациента и с разрешения руководителя учреждения).

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, как правило, должен обращаться на станцию скорой медицинской помощи г. Иваново по любому из телефонов:

03;

030;

033;

112;

(4932) 30-89-74;

(4932) 32-82-07.

Также возможно самообращение в приёмное отделение ОБУЗ «1 ГКБ».

3.4. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению в амбулаторных условиях осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому. Каждый гражданин также имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения по своему выбору, согласию врача, который будет его обслуживать за счет средств ОМС, предварительно написав заявление о выборе медицинской организации на имя главного врача.

3.5. В регистратуре поликлиники учреждения на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, при обязательном условии предъявлении паспорта, страхового медицинского полиса, СНИЛС.

3.6. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

*фамилия, имя, отчество (полностью);

*пол;

*дата рождения (число, месяц, год);

*адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

*серия и номер паспорта или свидетельства о рождении;

гражданство;

*номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).

3.7. Приём пациентов врачами поликлиники проводится согласно графику. Врач может прервать приём пациентов для оказания неотложной помощи пациенту.

3.8. При необходимости получения амбулаторной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, которая является

структурным подразделением поликлиники, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом.

Режим работы поликлиник:

*понедельник – пятница с 07:00 до 20:00, прием вызова врача на дом до 19:00;

*суббота с 08:00 до 18:00, прием вызова дежурного врача на дом до 17:00;

*воскресенье – с 09:00 до 15:00, прием вызова дежурного врача на дом до 14:00.

Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется:

*через регистратуру поликлиники по телефону

*38-36-68-взрослая поликлиника №1,

*32-76-59-поликлиника №5,

*32-84-09-детская поликлиника №1

*31-56-36; 31-50-52 поликлиника с. Ново-Талицы

на электронном сайте www.регистратура37.рф;

через регистратуру поликлиники при очной явке;

по телефону «call-центра» 90-20-30.

через информат, установленный в фойе поликлиники №1.

3.9 Оказание медицинской помощи на дому осуществляется участковыми терапевтами и педиатрами. Консультации пациентов на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта, педиатра, заведующего структурным подразделением. Вызов врача на дом осуществляется по телефону через регистратуру в часы работы поликлиники. После 14:00 по будням осуществляется вызов на дом дежурного врача. Вызов участкового врача на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова. При необходимости врач может проводить активное посещение пациента на дому.

3.10 Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, об оказании экстренной и неотложной медицинской помощи в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре поликлиник в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холлах поликлиник, в отделениях стационара, на сайте ОБУЗ «1 ГКБ»

Глава 4. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ И ВЫПИСКИ ПАЦИЕНТА

4.1. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- *по направлению на плановую госпитализацию;
- *по экстренным показаниям по направлению врачей медицинских учреждений и врачей скорой медицинской помощи;
- *в порядке перевода из других медицинских учреждений;
- *самостоятельное обращение пациентов.

4.2. Плановая госпитализация пациентов за счет средств ОМС осуществляется при предъявлении страхового полиса обязательного медицинского страхования.

4.3. При плановой госпитализации при себе пациенту необходимо иметь следующие документы:

- *Направление от врача поликлиники.
- *Свидетельство о рождении или паспорт (с 14 лет).
- *Страховой медицинский полис.
- *Паспорт законного представителя (для пациентов, не достигших возраста 14 лет).

4.4. Прием пациентов в стационар производится:

- *экстренная госпитализация пациентов - круглосуточно;
- *плановых пациентов с 09:00 до 16:00, кроме субботы, воскресенья.
- *Госпитализация детей до 4х лет осуществляется с одним из родителей, старше 4х лет вопрос о госпитализации с законным представителем решается в зависимости от медицинских показаний.

4.5. Плановая госпитализация осуществляется по согласованию с заведующими отделениями.

4.6. В случае госпитализации пациента в стационар врач обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении, оформить информированное добровольное согласие пациента на лечение и обследование в условиях стационара в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.7. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного.

4.8. Вопрос о необходимости санитарной обработки решается лечащим, дежурным врачом. Санитарную обработку пациента в установленном порядке проводит младший или средний медицинский персонал соответствующего отделения больницы.

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

Средний медицинский персонал обязан ознакомить пациента и/или его родителей 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.

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

4.11. Выписка производится ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из больницы разрешается:

*при улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;

*при необходимости перевода пациента в другое учреждение здравоохранения;

*по письменному требованию родителей, либо другого законного представителя пациента, если выписка не угрожает жизни и здоровью пациента и не опасна для окружающих.

Выписная документация выдается пациенту в день выписки из стационара.

4.12. Медицинская карта стационарного больного после выписки пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в архив больницы.

4.13. При необходимости получения справки о пребывании (сроках пребывания) на стационарном лечении, выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к заведующему отделением, в котором находился на лечении пациент, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде и по истечении недели с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.

4.14. В случае доставки в больницу пациентов (пострадавших) в бессознательном состоянии без документов, удостоверяющих личность (свидетельства о рождении, паспорта), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае их смерти, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения больницы.

Глава 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

*уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- *получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- *обследование, лечение и нахождение в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- *облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- *перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;
- *добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- *отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- *обращение с жалобой к должностным лицам больницы, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- *сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- *получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- *при нахождении на стационарном лечении пациент имеет право на допуск к нему посетителей (за исключением посещений детьми до 18 лет и лицами, находящимися в нетрезвом состоянии), адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка для пациентов больницы, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований.

5.2 Пациент обязан:

- *принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; своевременно обращаться за медицинской помощью;
- *уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- *предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- *своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- *сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- *соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов больницы;
- *бережно относиться к имуществу больницы.

Глава 6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ

6.1. В стационарных отделениях больницы устанавливается распорядок дня (указан на информационных стендах в отделениях стационара).

6.2. 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.

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

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

6.5. В помещениях стационарных отделений запрещается:

- *хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;
- *хранить в палате опасные и запрещенные предметы;
- *использовать нагревательные приборы, электрические кипятильники, чайники, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы; использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение;
- *включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха;
- *самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;
- *иметь колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;
- *использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- *совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача;
- *выходить за территорию больницы.

6.6. 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 (передач) указаны на информационных стендах в отделениях стационара.

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

- *соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел);
- *соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе предписанный лечащим врачом;

*своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья;

*незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.

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

6.9. Ответственность.

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 учреждения пациент и лицо, осуществляющее уход, может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

Нарушением, в том числе, считается:

*грубое или неуважительное отношение к персоналу;

*неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

*несоблюдение требований и рекомендаций врача;

*прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

*самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;

*одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

*проносить и употреблять спиртные напитки;

*проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;

*курение табака на крыльце, в фойе, лестничных площадках, коридорах, палатах, туалетах, а также на территории больницы;

*азартные игры;

*использование электронагревательных приборов, плиток, кипятильников, утюгов, телевизоров;

*покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа.

Глава 7. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ

7.1. Направление в стационар дневного пребывания осуществляют врачи поликлиник. На госпитализацию в стационар дневного пребывания направляются пациенты с предварительно или окончательно установленным диагнозом. Показание к госпитализации – состояние, не требующее круглосуточного наблюдения врача, но требующее оказания медицинских услуг. Объем оказания помощи определяется в соответствии с лицензией медицинской организации установленного образца. Пребывание в дневном стационаре (3 – 4 часа в течение дня) необходимо для больных, нуждающихся в проведении инвазивных методов обследования и лечения, физиотерапевтических процедур и амбулаторном лечении под наблюдением врача.

7.2. На период лечения в дневном стационаре больному предоставляются:

*пациенто-место;

*лекарственные средства и медицинские изделия;

*диагностические и лечебные процедуры;

*физиотерапевтические процедуры и лечебная физкультура.

7.3. При госпитализации в дневной стационар ОБУЗ «1 ГКБ» необходимо иметь:

*медицинский полис, паспорт;

*направление на госпитализацию;

7.4. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент обязан:

*соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями;

*соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом;

*своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

7.5. Самовольное прекращение лечения пациентом расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

7.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом.

Глава 8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКОМ И ПАЦИЕНТОМ

8.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу больницы, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Глава 9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами больницы. 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.

9.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

9.3. В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

9.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

Глава 10. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством.

10.1 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Минздравсоцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности»

(Зарегистрировано в Минюсте России 07.07.2011 N 21286, действующий в последней редакции).

Глава 11. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБУЗ «1 ГКБ» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

11.1. Режим работы поликлиник:

*понедельник – пятница с 07:00 до 20:00, прием вызова врача на дом до 19:00;

*суббота с 08:00 до 18:00, прием вызова дежурного врача на дом до 17:00;

*воскресенье – с 09:00 до 15:00, прием вызова дежурного врача на дом до 14:00.

11.2.Режим работы стационара круглосуточный.

11.3. Распорядок работы каждого отделения стационара зависит от специфики стационара (с распорядком работы конкретного подразделения можно ознакомиться в отделении).

11.4. Соблюдение распорядка дня, установленного в конкретном отделении стационара, является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

11.5. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться:

к главному врачу больницы

Чикин Андрей Николаевич: среда с 9:30 до 12:00,

к заместителю главного врача по медицинской части

Козырева Ирина Игоревна: вторник с 10:00 до 12:00,

четверг с 13:00 до 16:00.

к заместителю главного врача по КЭР:

Сафарова Евгения Валентиновна: вторник с 10:00 до 12:00,

четверг с 13:00 до 16:00.

к заведующей взрослой поликлиникой №1:

Голубева Ирина Валерьевна: понедельник с 10:00 до 12:00,

вторник с 15:00 до 16:00.

к заведующей поликлиникой №5:

Гусева Елена Вячеславовна: четверг с 10:00 до 12:00

к заведующей детской поликлиникой №1:

Семенчикова Надежда Сергеевна: среда с 9:00 до 12:00

К заведующему поликлиникой с. Ново-Талицы

Филиппову Евгению Николаевичу понедельник, среда с 9:00 до 11:00,