**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ "Городская больница города Анапы" министерства здравоохранения Краснодарского края**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГБУЗ "Городская больница города Анапы" министерства здравоохранения Краснодарского края (далее Городская больница Анапы) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в городской больнице, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Городской больницей.

1.2. Настоящие Правила утверждены приказом главного врача ГБУЗ "Городская больница города Анапы" министерства здравоохранения Краснодарского края № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача учреждения, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в поликлиническое отделение;
* порядок обращения пациента в стационарные подразделения;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

**2. Прядок обращения пациентов в поликлиническое отделение**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи помощь оказывается врачом-терапевтом участковым или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлиническом отделении или на дому. В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 7-30 до 20-00, в субботу с 8-00 до 14-00, в воскресенье на дому с 8-00 до 12-00.   Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 17-00 по телефону (5-44-81); в субботу и воскресенье с 8-00 до 12-00. В праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику, по согласованию с управлением здравоохранения.

Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

 - при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача терапевта и по согласованию с заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях».

Медицинская карта пациента является собственностью Городской больницы и хранится в регистратуре поликлиники.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники!, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы.

2.5. Прием врачом терапевтом   участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента или по предварительной записи.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет» или по тел: 5-47-29, 5-28-64 с 7-30 до 20-00.

 Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 дней.

Время на прием больного врачом терапевтом-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Городской больницы.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в краевое специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

2.10. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

**3. Порядок обращения пациентов в стационарные подразделения.**

3.1. В приемном отделении Городской больницы оказывается консультативная амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

3.2. 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 УВД по телефону 02 о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

3.3. При госпитализации ребенка в возрасте до 5-и лет – одному из родителей или лицу, фактически осуществляющему уход за несовершеннолетним, предоставляется возможность находиться с ним в стационаре. При госпитализации несовершеннолетнего в возрасте от 5 до 14 лет и детей-инвалидов в возрасте от 5 до 18 лет, нуждающимся по заключению лечащего врача больницы в дополнительном уходе, одному из родителей или лицу, фактически осуществляющему уход за несовершеннолетним, ребенком-инвалидом, предоставляется возможность находиться с ним в стационаре.

3.4. В случае обращения в стационар пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное отделение больницы. При отказе от госпитализации в инфекционное отделение, если состояние пациента позволяет, он может быть отправлен домой, при этом передается активное извещение в поликлинику. На инфекционных больных подается экстренное извещение в ФГУЗ «Центр эпидемиологии и гигиены» (форма 058/у).

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

После выхода из указанных состояний иностранным гражданам, не имеющим полиса ОМС, может быть оказана плановая медицинская помощь на платной основе.

3.6. Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях больницы и его структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- курение в зданиях и помещениях больницы, за исключением специально отведенных для этого мест;

- 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.

3.7. Госпитализация в стационар осуществляется в следующих формах:

- по направлению на плановую госпитализацию;

- по экстренным показаниям по направлению врачей амбулаторных медицинских учреждений, фельдшеров и врачей скорой медицинской помощи;

- в порядке перевода из другого лечебного учреждения;

- самостоятельное обращение больных.

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

- Направление от врача поликлиники

- Свидетельство о рождении или паспорт (несовершеннолетним старше 14 лет)+его ксерокопия

- Страховой медицинский полис + его ксерокопия

- Данные флюорографии

- Анализ крови на RW

- Кровь на ВИЧ, Hbs-антиген и гепатит С (в случае госпитализации на плановую операцию)

- Развернутый анализ крови (Hb, Er, L– лейкоформула, время свертываемости и длительность кровотечения, тромбоциты)

- Общий анализ мочи

Срок годности общих анализов – 10 дней, кровь на ВИЧ, маркеры гепатита – 3 месяца, данные флюорографии - в течение 1 года.

3.9. В случае госпитализации больного в стационар врач приемного отделения обязан выяснить сведения об эпидемическом окружении.

3.10. При госпитализации оформляется медицинская карта стационарного больного учетная форма № 003/у.

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

3.12. При госпитализации больного дежурный персонал приемного отделения 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 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.

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

3.14. 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 больной может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении по месту жительства или домашних условиях;

- при необходимости перевода больного в другое учреждение здравоохранения;

 - по письменному требованию больного, либо его законного представителя, если выписка не угрожает жизни и здоровью больного и не опасна для окружающих.

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

3.16. 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.

3.17. В случае доставки в Городскую больницу больных (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.

**4.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Городской больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения или профильного заместителя, при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам городской больницы, а также к должностным лицам управления здравоохранения, государственных органов 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;

4.2. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы учреждения;
* соблюдать правила внутреннего распорядка городской больницы для пациентов;
* правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* 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;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Городской больницы согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Городской больницы в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. 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.

5.5. 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.

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

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

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Городской больницы, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент указал лицо, которому должна быть передана такая информация. Во всех прочих случаях информация о здоровье пациента предоставляется только с его письменного согласия.

6.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, а так же несовершеннолетних лиц, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

7.1. В Городской больницу производиться оказание платных медицинских услуг по ДМС, за наличный расчет и по договорам с организациями, согласно прейскуранта.

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на информационных стендах учреждения и на сайте в сети интернет по адресу: **gbanapa.ru**.

**8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Городской больницы.

8.2. Городская больница, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг ГБУЗ "Городская больница города Анапы" министерства здравоохранения Краснодарского края.