Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества  оказания медицинских услуг обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4».

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ  В КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4»**

Настоящие Правила поведения пациентов в КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.
Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей  КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4» (далее Роддом № 4), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Роддома № 4, а также работников Роддома № 4.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Роддома № 4, на официальном сайте Роддома № 4 в сети Интернет: http://[www.roddom4.vladmedicina.ru](http://www.roddom4.vladmedicina.ru/)/.

**Основные понятия**

1. КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4» оказывает медицинские услуги на основании  лицензии  на осуществление медицинской деятельности № ЛО-25-01-002544 от 29 декабря  2014 г., выданной Департаментом здравоохранения Приморского края.
2. Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.
3. Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
4. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Роддомом № 4 в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
5. Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
6. Посетителем Роддома № 4 признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Роддома № 4, для которого Роддом № 4 не является местом работы.
7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в  помещениях Роддома № 4 только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).
8. Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Роддоме № 4. Лечащий врач организует своевременное  квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

**Права и обязанности пациента**

**Пациент имеет право на:**

* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации  других специалистов;
* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* посещать Роддом № 4 в соответствии с установленным графиком его работы;
* при посещении Роддома № 4 надевать на обувь бахилы;
* являться на  приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры  за 10 минут до начала  данных мероприятий для своевременного оформления необходимых  документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
* предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры  по уважительной причине;
* соблюдать установленный порядок в деятельности Роддома № 4, нормы поведения в общественных местах;
* подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Роддоме № 4;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Роддома № 4;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Роддома № 4;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Роддома № 4;
* бережно относиться к имуществу Роддома № 4, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Роддома № 4.

**Пациентам и посетителям**

в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Роддома № 4, пациентов и посетителей,запрещается:

* проносить в Роддом № 4 огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* иметь при себе крупногабаритные предметы;
* находиться в служебных помещениях Роддома № 4 без разрешения администрации Роддома № 4;
* употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
* курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Роддома № 4;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* оставлять детей в  возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Роддома № 4;
* оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;
* выносить из помещений Роддома № 4 документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* размещать в помещениях Роддома № 4 объявления без разрешения администрации Роддома № 4;
* производить фото, видеосъемку на территории Роддома № 4 и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Роддома № 4
* выполнять в помещениях Роддома № 4 функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Роддома № 4 в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях Роддома № 4 в верхней одежде, грязной обуви;
* преграждать проезд транспорта ко входам в  Роддом № 4;
* запрещается доступ в помещения Роддома № 4 лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
* бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены, и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые  должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в  туалете для посетителей.
* лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
* предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
* при необходимости созывает консилиум врачей;
* рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
* лечащий врач по согласованию с руководством Роддома № 4 (руководителем подразделения Роддома № 4) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
* сотрудники регистратуры и врачи Роддома № 4 имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
* пациенты, опоздавшие  на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги  в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Роддома № 4;
* телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Роддома № 4 только при наличии у врача времени, свободного от  приема других пациентов.
* под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение  к конкретному  врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4» и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;
* под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу- специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.
* если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;
* обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в КГБУЗ «Владивостокский родильный дом № 4» как повторного.

**Взаимодействие пациента и лечащего врача**

**Первичный и повторный приемы врача-специалиста**

**Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Роддома № 4, сотрудники Роддома № 4  вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Роддома № 4, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Роддоме № 4, неисполнение законных требований работников Роддома № 4, причинение морального вреда работникам Роддома № 4, причинение вреда деловой репутации Роддома № 4, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Ф