**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 19 декабря 2016 года N 1403 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2017 год и на плановый период  2018 и 2019 годов», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты»,  Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила)   являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя  в Государственном учреждении здравоохранения города Ульяновска

«УЛЬЯНОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ ЛИЦАМ, ПОСТРАДАВШИМ ОТ РАДИАЦИОННОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ, И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПАТОЛОГИИ

имени Героя Российской Федерации Максимчука В.М», (далее-Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Центром.

1.2. 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

— права и обязанности пациента;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

— график работы Центра и  должностных лиц;

 − ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4.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. Права и обязанности граждан:

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

2.1.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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

 − облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

− обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

− 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 учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам 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.

2.2. Пациент обязан:

 − соблюдать режим работы учреждения;

 − соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для пациентов;

− правила поведения в общественных местах;

 − соблюдать требования пожарной безопасности;

 − соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

− 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.

 2.3. 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 Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

− проносить в здание и служебные помещения Центра  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;

− приходить с животными;

− приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви;

− иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

− находиться в служебных помещениях Центра без разрешения;

 − потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

− курить и распивать спиртные напитки в здании Центра, в т.ч. на крыльце;

 − посещать Центр  лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);

− играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;

 − громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

− выносить из помещения Центра  документы, полученные для ознакомления;

 − выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники (cогласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре);

 − изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

 − выносить из поликлиники имущество и оборудование;

− размещать в помещениях и на территории Центра  объявления без разрешения администрации Центра;

 − производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;

 − выполнять в помещениях Центра  функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра  в иных коммерческих целях;

 − парковать автомобили у главного входа в Центр, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Центра;

 − оставлять личные вещи без присмотра.

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии 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».

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

3.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов

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

3.4. 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.

 3.5.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.

 3.6.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. 3.7.Письменное обращение, поступившее администрации Центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

 3.8.Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

4.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) 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.

 4.2.У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - близким родственникам.

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

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

 4.5.Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

5. График работы Центра и  должностных лиц.

5.1.График работы Центра  и  должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра.

 5.2.Режим работы Центра и  должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. 5.3.Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

5.4.Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте Центра.

 5.5.Режим работы Центра  утверждается главным врачом.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники  Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам  Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников  Центра, причинение морального вреда работникам  Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.