ВНУТРЕННИЙ РАСПОРЯДОК

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО  РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ  ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР №1»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кожно-венерологический диспансер №1»  (далее – Правила) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

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  СПб ГБУЗ «КВД№1»  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.

 В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения здравоохранения с правилами пациент, либо его законный представитель знакомятся устно.

**2. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРАКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

2.1. При необходимости получения амбулаторной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру, которая является структурными подразделениями учреждения, обеспечивающими регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы СПб ГБУЗ «КВД№1» : понедельник – пятница с  8.00 до 20.00, суббота с 9.00 до 15.00. Воскресенье – выходной.

Запись пациента на прием  к врачу осуществляется посредством:

* единого центра самозаписи по телефону 573-99-02;
* на портале государственных и муниципальных услуг  по  электронному  адресу: gorzdrav.spb.ru;
* при помощи инфомата (терминала).

Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

1.      документа, удостоверяющего личность (паспорт)

2.      страхового медицинского полиса ОМС

При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

* соблюдать режим работы медицинского учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемический режим;
* при посещении диагностических и лечебных кабинетов пользоваться сменной обувью, либо бахилами;
* выполнять назначения лечащего врача;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии собственного здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
* оформлять отказ или согласие на проведение медицинского вмешательства;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
* бережно относиться к имуществу ЛПУ;
* при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу поликлиники.

В помещениях медицинского учреждения запрещается:

* ставить детей на подоконники,  стулья и банкетки для сидения;
* громко разговаривать, шуметь;
* пользоваться сотовым телефоном на приеме;
* курить в зданиях и помещениях ЛПУ;
* распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;
* появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (за исключением случаев, когда пациент нуждается в оказании экстренной и неотложной медицинской помощи).

Информацию

* о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов,
* о правилах вызова врача на дом,
* о порядке предварительной записи на прием к врачам,
* о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем

пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле, на интернет сайте учреждения.

Вне очереди принимаются:

* Ветераны ВОВ
* Ветераны боевых действий
* Ветераны военной службы
* Жители блокадного Ленинграда
* Ветераны труда, государственной службы
* Инвалиды I группы
* Граждане пострадавшие от радиационных аварий
* Почетные доноры

 Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.
Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, в том числе в дневном стационаре осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан:

* являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
* соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом,
* информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явится на прием в указанное время.

Плановый приём врачами-специалистами осуществляется по направлению участкового врача-терапевта по предварительной записи, при необходимости срочной консультации (по экстренным показаниям)в день обращения.

Медицинская помощь на дому оказывается пациентам:

* инвалидам I и II групп
* при тяжелых хронических заболеваниях, ограничивающих пациента в передвижении
* Приём вызовов на дом осуществляется через участкового врача поликлиники.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенное время  является  нарушением больничного режима.
Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, бактериологическая лаборатория) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов поликлиники.
Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию из других лечебных учреждений, регламентируется договором между диспансером и этими ЛПУ. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного.

2.2. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле.

2.3. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

Количество выдаваемых талонов к врачу определяется согласно нормативам нагрузки врача.

2.4. Направление пациентов, нуждающихся в оказании медицинской помощи в стационарных условиях, осуществляется амбулаторно-поликлиническими подразделениями учреждения после предварительного обследования больных с указанием предварительного диагноза или дежурным врачом.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. 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, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, 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;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;
* 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.

3.2. Пациент обязан:

* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* 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;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

**Глава 4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ДИСПАНСЕРОМ И ПАЦИЕНТОМ**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г.№59-ФЗ.
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию  учреждения или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации  учреждения  в письменном виде.
4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
4.4. 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.
4.5. 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.
4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**Глава 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

5.1. 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.

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

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

5.4. 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 6. ВРЕМЯ РАБОТЫ ДИСПАНСЕРА**

6.1. Режим работы амбулаторной службы с 08.00 до 20.00 рабочие дни, суббота с 09.00 до 15.00, воскресенье - выходной.

В выходные  дни  помощь оказывается  дежурными врачами    учреждения.

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

6.3. По вопросам организации медицинской помощи в учреждении можно обращаться к:

- главному врачу

- заведующий КДО

- главная медицинская сестра

подробности по тел: **8 (812) 635-06-21**

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.