**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

          Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил" и включают в себя:

- основные понятия,

- общие положения,

-  права и обязанности пациента;

- распорядок дня стационарных отделений больницы,

- правила посещения пациентов, находящихся на лечении (обследовании) в отделениях стационара,

- правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии,

- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента,

- график работы ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил" и ее должностных лиц,

- ответственность за нарушение правил поведения,

- разрешение конфликтных ситуаций.

**Основные понятия**

       ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил" оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

      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.

        Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые ЛПУ в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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.

        Посетителем ЛПУ признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещениях ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил", для которого ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил" не является местом работы.

Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ЛПУ. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

1. **1.     Общие положения.**

1.1 Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, 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», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами.

1.2 Правила регламентируют принципы взаимоотношения сотрудников больницы, пациентов, посетителей ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил», а также нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг и иных посетителей с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими больницы, а также работников больницы.

1.3 Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех сотрудников больницы, пациентов и посетителей.

1.4 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений больницы, на сайте ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил» в сети «Интернет».

**2. Права и обязанности пациента.**

2.1  При обращении за медицинской помощью **пациент имеет право** на:

2.1.1 Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

2.1.2 Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. N 406н "Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи".

2.1.3 Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

2.1.4 Получение консультаций врачей-специалистов.

2.1.5 Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

2.1.6 Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.1.7 Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.

2.1.8 Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

2.1.9 Отказ от медицинского вмешательства.

2.1.10 Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2.1.11 Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

2.1.12 Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2.1.13 Соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.

2.1.14 Оказания медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

2.1.15 Обеспечения ухода при оказании медицинской помощи.

2.1.16 Организацию оказания медицинской помощи с учетом рационального использования его времени.

2.1.17 Создание условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

2.1.18 На информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.1.19 На получение информации в доступной для него форме о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

2.1.20 Получать в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

2.1.21 Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

2.1.22 На основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

2.1.23 Обращаться письменно и устно к должностным лицам больницы, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд.

2.1.24    Другие права, предусмотренные законодательством.

2.2  При обращении за медицинской помощью **пациент обязан:**

2.2.1 Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

2.2.2 Своевременно обращаться за медицинской помощью.

2.2.3 Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам.

2.2.4 Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения.

2.2.5 Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

2.2.6 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.

2.2.7 Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать режим лечения.

2.2.8 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

2.2.9 Немедленно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

2.2.10 Соблюдать правила внутреннего распорядка больницы для пациентов.

2.2.11 Бережно относиться к имуществу больницы.

2.3 Кроме того, **при стационарном лечении пациент обязан:**

2.3.1 Поддерживать чистоту и порядок в палате и других помещениях больницы.

2.3.2 Если позволяет состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку.

2.3.3 Бережно обращаться с оборудованием и инвентарем больницы.

2.3.4 Незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов.

2.3.5 Соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

2.3.6 Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

2.3.7 Точно соблюдать режим пребывания в стационаре, в том числе предписанный лечащим врачом.

2.3.8 Соблюдать внутренний распорядок отделения, в соответствии с п. 3 настоящих правил.

2.3.9 Незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры тела, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и других внезапных изменениях в состоянии здоровья.

2.3.10 Не употреблять продукты, не предусмотренные рационом питания, без разрешения лечащего врача.

2.3.11 Находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур в период тихого часа и ночного отдыха.

2.4 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников больницы, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

2.4.1 Проносить в здания и служебные помещения больницы 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.

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

2.4.3 Входить в отделения без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде.

2.4.4 Входить в помещение больницы с домашними животными.

2.4.5 Находиться в служебных помещениях больницы без разрешения.

2.4.6 Вступать в пререкания и ссоры с персоналом учреждения.

2.4.7 Принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не приспособленных для этого помещениях.

2.4.8 Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, других помещениях больницы, а также на ее территории.

2.4.9 Мусорить в помещениях и на территории больницы, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор.

2.4.10 Сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна.

2.4.11 Играть в азартные игры в помещениях и на территории больницы.

2.4.12 Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

2.4.13 Оставлять малолетних детей без присмотра.

2.4.14 Выносить из помещения больницы документы, полученные для ознакомления.

2.4.15 Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

2.4.16 Размещать в помещениях и на территории больницы объявления без разрешения администрации больницы.

2.4.17 Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации больницы.

2.4.18 Выполнять в помещениях больницы функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях больницы в иных коммерческих целях.

2.4.19 Находиться в помещениях больницы в верхней одежде, грязной обуви.

2.4.20 Лежать и сидеть на койках в верхней одежде и обуви.

2.4.21 Приносить с собой продукты, запрещенные к передаче. Категорически запрещается приносить алкогольные напитки, табачные изделия, а также не рекомендуемые продукты питания и лекарства. Передаваемые продукты питания должны быть свежими, хорошо и аккуратно упакованными.

2.4.22 Употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории больницы.

2.4.23 Запрещается доступ в здание и помещения больницы лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений больницы сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.5 Кроме того, при стационарном лечении, в помещениях отделений пациенту запрещается:

2.5.1 Хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки.

2.5.2 Хранить в палате опасные и запрещенные предметы, колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду.

2.5.3 Хранить какие-либо предметы под подушками, матрацем.

2.5.5 Использовать для хранения пищевых продуктов прикроватные тумбочки.

2.5.6 Использовать для хранения личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и другие не предназначенные для этого места.

2.5.7 Использовать нагревательные приборы, электрические плитки, кипятильники, чайники, утюги, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы, использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

2.5.8 Нарушать тишину в палатах и коридорах больницы.

2.5.9 Включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для сна и отдыха.

2.5.10 Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

2.5.11 Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

2.5.12 Совершать прогулки по территории больницы без разрешения врача.

2.5.13 Самовольно посещать больных в других отделениях больницы.

2.5.14 Самовольно покидать здание больницы. Самовольное оставление пациентом стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые больница ответственности не несет.

**3. Распорядок дня стационарных отделений больницы.**

3.1 В стационарных отделениях больницы устанавливается следующий распорядок дня:

|  |  |
| --- | --- |
| **Время** | **Мероприятия** |
| 6.00 – 6.30 | Подъем, измерение температуры |
| 7.00 – 7.30 | Утренний туалет пациентов |
| 8.30 – 9.00 | Завтрак (согласно графика) |
| 8.00 – 8.15 | Утренняя планерка |
| 8.30 – 9.00 | Раздача лекарств |
| 9.15 – 12.00 | Обход врачей |
| 10.00 – 10.30 | Второй завтрак |
| 9.30 – 12.00 | Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств |
| 12.30 – 13.30 | Обед (согласно графика) |
| 14.00 – 16.00 | Послеобеденный отдых |
| 16.00 – 16.15 | Полдник |
| 16.15 – 17.00 | Выполнение врачебных назначений, раздача лекарств, измерение температуры |
| 17.30 – 18.30 | Ужин (согласно графика) |
| 16.00 – 19.00 | Посещение пациентов родственниками, свободное время |
| 19.00 – 21.30 | Выполнение врачебных назначений |
| 21.30 – 22.00 | Вечерний туалет |
| 22.00 | Отход ко сну |

        При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, средствами личной гигиены, принимать посетителей в установленные часы в специально отведенном для этого месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-противоэпидемическому режиму.

**4. Правила посещения пациентов, находящихся на лечении (обследовании) в отделениях стационара ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил».**

4.1 Охранник принимает непосредственное участие в обеспечении режима посещения больных и правил посещения стационара.

4.2 Посещение пациентов, находящихся на лечении в стационарных отделениях разрешено ежедневно, кроме понедельника (санитарный день) с 10:00 до 12:00 и с 16:00 до 19:00 часов.

4.2.1 Посещение родственниками пациентов  отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении определенных условий – см. п. 5 Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии.

4.3 Встречи пациентов и посетителей производятся в фойе корпуса.

4.4 К тяжелобольным пациентам посещения с целью осуществления дополнительного ухода (кормление, выполнение гигиенических процедур и др.) посетители допускаются по пропуску часов оформленному лечащим (дежурным врачом) и с разрешения заведующего отделением с 08:00 до 14:00 и с 16:00 до 19:00.

4.5 Допуск посетителя в палату производится только при постельном режиме пациента. В палату к каждому больному допускается один посетитель не более чем на 20 минут.

4.6 Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб.

4.7 **Посещения запрещены:**

4.7.1 К пациентам, находящимся на лечении в отделении анестезиологии и реанимации при не соблюдении условий, перечисленных в п. 5 Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии.

4.7.2 Во время карантина.

4.7.3 Во время «тихого часа» с 14:00 до 16:00 часов.

4.7.4 Детьми до 14 лет без сопровождения взрослых; несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещениях ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил" только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

4.8 Во время посещений пациенты и посетители обязаны соблюдать Правила, указанные в п.п. 2.2 — 2.5 настоящих Правил.

4.9 При передаче продуктов питания для пациентов необходимо соблюдать следующие правила:

4.9.1 Все продукты должны быть свежими - в пределах срока реализации и в ограниченных количествах.

4.9.2 Продукты упаковывают в полиэтиленовый пакет.

4.9.3 Скоропортящиеся продукты хранятся в холодильнике отделения.

4.9.4 После вскрытия скоропортящиеся продукты должны быть использованы в течение 12 часов.

4.9.5 Контроль за передачами продуктов питания больным возлагается на палатных медсестер, имеющих право проверять передачи, условия хранения продуктов питания.

4.9.6 Продукты с истекшим сроком годности, признаками порчи изымаются в отходы.

4.9.7 Передачи разрешается использовать только после очередных приемов пищи.

4.9.8 Хранить скоропортящиеся продукты в прикроватных тумбочках, на полу, на подоконниках.

4.10 Продукты запрещенные для передачи пациентам: молочные продукты без заводской упаковки, торты и кондитерские изделия с кремом, мороженое, сырые яйца, сырые продукты и полуфабрикаты из мяса, рыбы, птицы, салаты и винегреты, кровяные и ливерные колбасы, заливные блюда, паштеты, студни, зельцы, форшмаки, изделия во фритюре, блинчики с мясом, макароны «по-флотски», консервы с нарушением герметичности банок, бомбажные, банки с ржавчиной, деформированные, без этикеток, грибы, консервированные продукты домашнего приготовления.

4.11 Продукты не рекомендуемые к передаче пациентам: жирные и жареные блюда, продукты, содержащие красители и ароматизаторы, сублимированные продукты.

**5. Правила посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии.**

Посещение родственниками пациентов  отделений реанимации и интенсивной терапии разрешается при выполнении следующих условий:

5.1 Родственники не должны иметь признаков острых инфекционных заболеваний (повышенной температуры,проявлений респираторной инфекции, диареи). Медицинские справки об отсутствии заболеваний не требуются.

5.2 Перед посещением медицинскому персоналу необходимо  провести с родственниками краткую беседу для разъяснения необходимости сообщить врачу  о наличии у них каких-либо инфекционных заболеваний, психологически подготовить к тому, что посетитель увидит в отделении.

5.3 Перед посещением отделения посетитель должен снять верхнюю одежду, надеть бахилы,  халат,  маску, шапочку, тщательно вымыть руки. Мобильный телефон и другие электронные устройства должны быть выключенны.

5.4 Посетители в состоянии алкогольного (наркотического) опьянения в отделение не допускаются.

5.5 Посетитель обязуется соблюдать тишину, не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам, выполнять указания медицинского персонала, не прикасаться к медицинским приборам.

5.6 Не разрешается посещать пациентов детям в возрасте до 14 лет.

5.7 Одновременно разрешается находиться в палате не более, чем двум посетителям.

5.8 Посещения родственников не разрешаются во время проведения в палате инвазивных манипуляций (интубация трахеи, катетеризация сосудов, перевязки и т.п.), проведения сердечно-легочной реанимации.

5.9 Родственники могут оказывать помощь медицинскому персоналу в уходе за пациентом и поддержании чистоты в палате только по личному желанию и после подробного инструктажа.

5.10 В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ, медицинскому персоналу следует обеспечить защиту прав всех пациентов, находящихся в отделении реанимации (защита персональной информации, соблюдение охранительного режима, оказание своевременной помощи).

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

6.1. 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.

6.2. 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.

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.

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

**7. График работы ГБУЗ СО "ГБ № 1 г. Нижний Тагил"**

**и ее должностных лиц.**

7.1. График работы ГБУЗ СО "ГБ №1 г. Нижний Тагил" и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

7.2. Режим работы ГБУЗ СО "ГБ №1 г. Нижний Тагил" и ее 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.

7.3. 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.

7.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать на информационных стендах в подразделениях ГБУЗ СО "ГБ №1 г. Нижний Тагил" или на официальном сайте ГБУЗ СО "ГБ №1 г. Нижний Тагил".

**8. Ответственность за нарушение Правил.**

8.1 За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации.

8.2 Нарушением, в том числе, считается:

8.2.1 Грубое или не уважительное отношение к персоналу.

8.2.2 Не соблюдение рекомендаций врача.

8.2.3 Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

8.2.4 Самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения.

8.2.5 Одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

8.2.6 Употребление алкогольных напитков в период лечения.

8.2.7 Нахождение учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения

8.2.8 Неоднократное нарушение режима дня и прочих запретов, содержащихся в п.п. 2.4 - 2.5 настоящих Правил.

8.3 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил работники больницы вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

8.5 Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**9. Разрешение конфликтных ситуаций.**

9.1 По всем вопросам, касающимся Вашего лечения и бытовых условий, обращайтесь к лечащему врачу, старшей медицинской сестре или к заведующему отделением; в вечерние и ночные часы, выходные и праздничные дни - к постовой медицинской сестре отделения или к дежурному врачу (дежурный хирург, дежурный терапевт).

9.2 В случае нарушения Ваших прав, Вы (или Ваш законный представитель) имеете право обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части (по хирургической помощи, по акушерско-гинекологической помощи, по поликлиническому разделу работы) или главному врачу больницы, страховую медицинскую организацию или в ТФОМС СО в порядке, установленном действующим законодательством.

9.3 График работы администрации ГБУЗ СО «ГБ №1 г. Нижний Тагил»:

понедельник - пятница с 07:30 до 16:30 часов (суббота и воскресенье – выходной).

9.4 По вопросам организации медицинской помощи в больнице Вы можете обратиться лично, либо по телефону к:

- главному врачу Николаеву Олегу Ефремовичу:

вторник с 08:00 до 09:00 часов (ул. Максарева,5), телефон 31-16-86 (запись на прием);

- заместителю главного врача по медицинской части Красикову Михаилу Александровичу:

понедельник - пятница с 08:00 до 10:00 (ул. Максарева,5), телефон 31-10-88;

- заместителю главного врача по хирургической помощи Фурману Александру Юрьевичу: каждая 1 и 3 среда месяца с 09:00 до 11:00 часов (ул. Максарева,5), телефон 31-10-78;

- заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Подоляковой Ольге Анатольевне: пятница с 13:00 до 14:30 часов (ул. Максарева,5), телефон 31-10-86;

- заместителю главного врача по поликлиническому разделу работы Дуровой Марианне Геннадьевне: понедельник - пятница с 08:30 до 15:00 часов, телефон 33-35-25.