**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«ЛОБНЕНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

**П Р И К А З**

          от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                  №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                  г. Лобня

***«Об утверждении***

***Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг» .***

 В связи с производственной необходимостью, в целях повышения эффективности оказания медицинских услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

    1.Утвердить Правила внутреннего распорядка . (Приложение 1, 2 )

    2. Контроль выполнения данного приказа  оставляю за собой.

Главный врач                                                                                      Прокофьев П.С.

 Приложение 1

**Правила внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения для пациентов**

         Настоящие Правила поведения пациентов в ГБУЗ МО «ЛЦГБ» круглосуточного стационара разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

        1.  Правила внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения для пациентов   (далее   Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с  действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в ЛПУ, а также иные вопросы, возникающие между участниками  правоотношений – пациентом (его  представителем) и лечебным учреждением.

       2. Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами главного врача ГБУЗ МО «Лобненская центральная городская больница» (Далее ГБУЗ МО «ЛЦГБ») и распоряжениями руководителей структурных подразделений, иными локальными нормативными актами.

      3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в  ГБУЗ МО «ЛЦГБ», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

4. В помещениях  ГБУЗ МО «ЛЦГБ» **запрещается**:

* ходить в верхней одежде;
* хранить в палате верхнюю одежду, большие суммы денег, ценные вещи, украшения;
*администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в палате, ответственности не несёт*
* мешать отдыху других пациентов: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
* хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
* самовольно передвигать мебель в палатах;
* бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, душе;
* курить на территории ГБУЗ МО «ЛЦГБ»;
* нарушать режим отделения;
* пользоваться в палате электрокипятильниками, а также тройниками и удлинителями, устанавливать личную бытовую электроаппаратуру (например, телевизор) без согласия заведующего отделением;
* пользоваться бельём, подушками и одеялами свободных коек в палатах;
* выходить за пределы ГБУЗ МО «ЛЦГБ» без разрешения заведующего отделением и лечащего врача;
* посещать подвал, помещения ГБУЗ  МО «ЛЦГБ», в которых осуществляются ремонтные работы;
* хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
* пользоваться служебным телефоном.

 5. Пациент **имеет право** на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
* обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
* сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.
* добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
* получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
* отказ от медицинского вмешательства.
* обо всех претензиях и недовольствах пациенты имеют право заявить главному врачу, заместителю главного врача, заведующему отделением, старшей медицинской сестре, лечащему врачу/дежурному врачу, не вступая в какие либо споры и пререкания с ухаживающим или обслуживающим персоналом и между собой.
* заявления и предложения разбираются администрацией немедленно.

 6. При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ МО «ЛЦГБ» пациент **обязан** соблюдать:

* установленный администрацией режим работы медицинского учреждения;
* находиться в палатах во время врачебных обходов, в часы измерения температуры, во время тихого часа и ночного отдыха;
* правила поведения в общественных местах;
* принимать от посетителей продукты питания, разрешённые перечнем, утверждённым администрацией ГБУЗ МО «ЛЦГБ» ;
* санитарно-противоэпидемиологический режим (соблюдение гигиены; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость; постельное бельё подлежит замене 1 раз в 7 дней или по мере загрязнения; в послеоперационном  периоде смена белья  чаще );
* установленный в учреждении регламент работы персонала;
* выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
* уважительно относится к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
* соблюдать тишину в палатах и коридорах;
* бережно относится к имуществу ГБУЗ МО «ЛЦГБ» (мебель, оборудование, инвентарь);
* соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (палата, санузлы, столовая, коридор, место для свиданий);
* содержать в чистоте свою койку и прикроватную тумбочку, уходя из палаты заправлять кровать;
* экономно расходовать электроэнергию, воду;
* требования пожарной безопасности.
* при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

 7. В порядке, предусмотренном действующим законодательством, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдаётся**листок нетрудоспособности**.  Другим категориям граждан выдаются **справки установленной формы**.

             В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил больницы, сотрудники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

            Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам ЛПУ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в ЛПУ, неисполнение законных требований работников ЛПУ, причинение морального вреда работникам ЛПУ, причинение вреда деловой репутации ЛПУ, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

           Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

           Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ЛПУ, на официальном сайте ЛПУ в сети Интернет.

Приложение 2

**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 амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях Государственного бюджетного  учреждения здравоохранения Московской области  «Лобненская  центральная городская больница»  (далее: ГБУЗ МО «ЛЦГБ»).

            Настоящие Правила поведения пациентов в ГБУЗ МО «ЛЦГБ» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

           Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ГБУЗ МО «ЛЦГБ» (далее ЛПУ), 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 ЛПУ, а также работников ЛПУ.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

          Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ЛПУ, на официальном сайте ЛПУ в сети Интернет.

**Основные понятия**

**1.** ГБУЗ МО «Лобненская центральная городская больница» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности лицензии от 24 апреля 2018 года № ЛО-50-01-009662 , выданную Министерством здравоохранения Московской  области бессрочно.

**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 ЛПУ 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 ЛПУ признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении больницы, для которого больница не является местом работы.

**7.**Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях ЛПУ 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 ЛПУ. 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 Федеральным законом от 21.11.2011г. № 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 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);

•на уважительное отношение со стороны медицинских и иных работников ЛПУ;

•получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, платные медицинские услуги;

**Пациент обязан:**

•принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

•своевременно обращаться за медицинской помощью;

•посещать ЛПУ в соответствии с установленным графиком работы структурных подразделений;

•при посещении ЛПУ 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 ЛПУ, нормы поведения в общественных местах;

•подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;

•находясь на лечении, соблюдать режим лечения, медицинские рекомендации, предписанные лечащим врачом, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ЛПУ;

•не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ЛПУ;

•проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

•не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ЛПУ;

•сообщать врачу достоверную 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 допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ЛПУ;

•бережно относиться к имуществу ЛПУ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ЛПУ.

**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 ЛПУ, пациентов и посетителей, **запрещается**:

•проносить в ЛПУ 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 ЛПУ без разрешения администрации ЛПУ;

•употреблять пищу в коридорах зданий, врачебных кабинетах и других помещениях ЛПУ;

•курить в помещениях и на территории ЛПУ;

•громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

•оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях поликлиники;

•оставлять ребенка без присмотра на пелинальном столике, столе или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;

•выносить из помещений ЛПУ документы, полученные для ознакомления;

•изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов;

•размещать в помещениях ЛПУ объявления без разрешения администрации;

•производить фото, видеосъемку на территории ЛПУ без предварительного разрешения администрации ЛПУ;

•выполнять в помещениях ЛПУ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ЛПУ в иных коммерческих целях, не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний;

•находиться в помещениях ЛПУ в верхней одежде, грязной обуви;

•преграждать проезд медицинского транспорта на территорию ЛПУ;

•запрещается доступ в здания и помещения зданий ЛПУ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, помимо лиц, направленных или обратившихся для проведения медицинского освидетельствования на состояние алкогольного опьянения, для получения экстренной и неотложной медицинской помощи, лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающих.

**Взаимодействие пациента и лечащего врача**

•лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

• по просьбе пациента или его законного представителя 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;

•лечащий врач по согласованию с руководителем ЛПУ в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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 ЛПУ имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 30 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 30 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры ЛПУ;

•телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры ЛПУ только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

**Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поликлиники, сотрудники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам ЛПУ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в ЛПУ, неисполнение законных требований работников ЛПУ, причинение морального вреда работникам ЛПУ, причинение вреда деловой репутации ЛПУ, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.