

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна».

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (законных представителей) включают:

-порядок обращения пациентов (законных представителей) в ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна»;

-права и обязанности пациентов (законных представителей);

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов (законных представителей), проходящих обследование и лечение в ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов (законных представителей) месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в подразделениях ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна» на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов

2.1. При первичном обращении пациент **обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, иные представители пациента предоставляют доверенность.**

2.2. В регистратуре при первичном обращении:

2.2.1. на пациента заводится «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью),
- пол,
- дата рождения (число, месяц, год),
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес фактического проживания;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность,
- серия и номер страхового медицинского полиса;

В случае обращения пациента на реабилитацию заводится «Медицинская карта стационарного больного».

Кроме того оформляется:

- «Согласие на обработку персональных данных» в соответствии с в соответствии с требованиями Ст. 9 ФЗ от 27.07.06 г. "О персональных данных" № 152-ФЗ,
- «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в перечень медицинских вмешательств, на которые граждане дают согласие» в соответствии с приказом министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012г. № 390н

Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ С О ТЛРЦ «Ариадна» и храниться в регистратуре. Во время реабилитации медкарта находится на посту медсестры (каб.№31).

Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а переносится в кабинет врача медицинским работником.

2.3. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна» осуществляется при их непосредственном обращении или по телефону по направлению врача-специалиста.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, на сайте ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна».

2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

2.6. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с «Основами Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент (законный представитель) имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
- 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. В случае нарушения прав пациента он может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу подразделения ГБУЗ С О ТЛРЦ «Ариадна», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд;

3.3. Пациент (законный представитель) обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии 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: (посещать ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на реабилитацию в установленное и согласованное с медицинским работником время;
- ознакомиться с рекомендованным планом реабилитации и соблюдать его;
- не оставлять детей без присмотра;
- не изымать какие-либо документы со стендов;
- не размещать в учреждении объявления и другую информацию;
- производить фото- и видеосъемку без оформления предварительного разрешения администрации и письменного согласия на изображение;
- преграждать проезд спецтранспорта к зданию учреждения
- соблюдать правила запрета курения в ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна».

4. Прядок разрешения конфликтов определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 законодательством Российской Федерации.

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 ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ СО ТЛРЦ «Ариадна», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами. 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 случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утвержден приказом Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.05.2012г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»