**1. Общие положения**
1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода»
1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:
- Порядок обращения пациента в  ЛПУ;
- Права и обязанности пациента;
- 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;
- График работы больницы  и ее должностных лиц;
1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода» .
1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте ( на посту медсестры  в корпусах, в приемном покое, информация  должна быть вывешена на видном месте).

**2. Порядок обращения пациентов в ЛПУ**
2.1. ЛПУ  оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования гражданам в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в  Нижнем Новгороде  и реального финансирования.
2.2. Пациенты  госпитализируются  в ЛПУ при наличии  направления :

-врачом (лечащим,участковым врачом или иным медработником)

- скорой медицинской помощью

 -самостоятельно при наличии показаний к госпитализации.

**3. Права и обязанности пациентов:**
Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны 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 и нахождение в  ЛПУ, соответствующего  санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- 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  ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода», 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   ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода»;
- 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 лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской  помощи;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ЛПУ.**
Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии 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 ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода»( с 8.00 до 16.00,кроме субботы, воскресенья и праздничных дней), к дежурному  врачу (с 16.00 до 24.00 и 0.00 до 8.00) или обратиться к администрации  ЛПУ в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинской  помощи  решаются врачебной комиссией ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода.

4.2. При личном приеме 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.
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 фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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 в администрацию ЛПУ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ЛПУ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**
5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения,  а также о результатах проведенного лечения .
5.2. В отношении несовершеннолетних и 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, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.
5.3. Письменная информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.
5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**
6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся).

 Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода».

**7. График работы ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода» и ее должностных лиц:**
7.1. График работы ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка  ЛПУ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
7.2. Режим работы ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода»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 ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г.Н.Новгорода» по согласованию с профсоюзным  комитетом. График и режим работы утверждаются главным врачом.
7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом  осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в приемном покое  или на стенде рядом с постом медсестер в каждом лечебном корпусе или по телефону 245-23-61 или на сайте ЛПУ.