***Правила внутреннего распорядка***

***для потребителей услуг***

***ОБУЗ «Курский областной клинический кожно-венерологический диспансер»***

**ОБУЗ «Курский областной клинический кожно-венерологический диспансер»**

(наименование учреждения)

УТВЕРЖДАЮ

Приложение № 1

Главный врач

ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.И. Лукашов

«08» июня 2018 г.

**Правила внутреннего распорядка**

**для потребителей услуг**

**ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»  при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, во всех структурных подразделениях.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных  стендах подразделений ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» и на сайте в сети «Интернет».

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей  включают:

— права и обязанности пациента;

— права и обязанности лечащего врача;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

— график работы ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» и ее должностных лиц;

— ответственность.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

2.1. Пациент имеет право на:

-выбор лечащего врача;

-профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

-получение консультаций врачей-специалистов больницы;

-облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

-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 его 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;

-получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях больницы;

-защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

-отказ от медицинского вмешательства;

-допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

-предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

-отказ от медицинского вмешательства;

-непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

-получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

-получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

2.2. Пациент обязан:

\*При первичном обращении за медицинской помощью в подразделения пациенту необходимо:

- ознакомиться с настоящими Правилами, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документа, удостоверяющего личность; место жительства; место регистрации; дата регистрации; страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования; номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица; данные о страховой медицинской

организации, выбранной застрахованным лицом; дата регистрации в качестве застрахованного лица; статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- В регистратуре поликлиники при каждом посещении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС и только тогда администратором  оформляется талон амбулаторного пациента.

-принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

-находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в больнице;

-проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

-своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

-являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

-сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

-информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

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

-ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

-своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

-немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

-посещать подразделения больницы и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

-при посещении больницы надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

-бережно относиться к имуществу больницы, соблюдать чистоту и тишину в помещениях больницы.

**3. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- 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, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Проносить в здания и служебные помещения больницы крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- Находиться в служебных помещениях больницы без разрешения Администрации;

- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях больницы, не предназначенных для потребления пищи;

- Курить на территории больницы

- Громко разговаривать, шуметь;

- Оставлять малолетних детей без присмотра;

- Выносить из больницы документы, полученные для ознакомления;

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

- Размещать в помещениях и на территории больницы объявления без разрешения Администрации ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»;

- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»;

- Находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;

- Пользоваться служебным лифтом больницы, при наличии;

- Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»

- Проходить в здание и помещения ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

- Проносить в ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» скоропортящиеся продукты;

- Использовать в палатах ОБУЗ «Курский кожвендиспансер» электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;

- Покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа.

- **Не разрешается самовольный вынос медицинской документации  из**ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»**без согласования с руководством.**

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

4.1. Лечащий врач обязан:

-Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

-Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

-Разъяснять 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 направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;

-При необходимости созвать консилиум врачей.

4.2. Лечащий врач вправе:

-Лечащий врач по согласованию с главным врачом больницы 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.

**5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.2. В случае причинения ущерба имуществу учреждения пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

6.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача, к главному врачу ОБУЗ «Курский кожвендиспансер», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр —

руководителю ОБУЗ «Курский кожвендиспансер», а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию.

При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 30 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

6.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**7. ГРАФИК РАБОТЫ  ОБУЗ «КУРСКИЙ КОЖВЕНДИСПАНСЕР» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

7.1. График работы **ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»**и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

7.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте **ОБУЗ «Курский кожвендиспансер»**или на информационных стендах в подразделениях.

7.3. Информация о времени работы **ОБУЗ «Курский кожвендиспансер** его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в отделениях. В связи с производственной необходимостью время работы может быть скорректировано.

**8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной,

соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим  врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

8.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

8.3. 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 не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

8.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

8.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.