**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ Посетителей ГБУЗ мо ККВД**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2014 года N 1273 «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период  2016 и 2017 годов», 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»

**1. Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила)   являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя  в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Московской области «Красногорский кожно-венерологический диспансер» (далее —Диспансер), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Диспансером.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

— порядок обращения пациента в Диспансер;

— права и обязанности пациента;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

— график работы Диспансера и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте.

**2. Прядок обращения пациентов в Диспансер.**

2.1. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03,  с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Диспансере или на дому. В Диспансере медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 14.00.   Для получения медицинской помощи на дому, врача-дерматовенеролога вызывает участковый врач: с понедельника по пятницу (время консультации согласовывается с руководством Диспансера).

2.3. Пациент (его представитель) обращается к дежурному администратору учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), действующий страховой медицинский полис. При обращении к дежурному администратору учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в картохранилище.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Диспансера без согласования с руководством Диспансера!**

2.5. Прием врачом-дерматовенерологом осуществляется в день обращения пациента (по предварительной записи или, в случае непосредственного обращения пациента в Учреждение, при наличии электронных талонов).

Организация предварительной записи больных на прием к врачу-дерматовенеролгу в Диспансере осуществляется при их непосредственном обращении к дежурному администратору через электронный инфомат, установленный в холле, путем электронной записи через единый портал госуслуг в сети Интернет – по адресу: https://uslugi.mosreg.ru/zdrav, непосредственно на приеме у лечащего врача через  Единую медицинскую информационно-аналитическую систему, а также через единый колл-центр по телефону 88005505030.

Выдача талонов на повторный прием осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме или при самостоятельной записи через единый портал госуслуг.

Время на прием больного врачом-дерматовенерологом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у дежурного администратора в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов и видеороликов мониторов, расположенных в холле первого этажа и коридорах второго этажа Диспансера, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Диспансера.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-дерматовенеролог амбулаторно-поликлинического учреждения, ему  выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного номера телефона.

**3.Права и обязанности граждан:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

—        облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

—       перевод к другому  врачу-дерматовенерологу с разрешения руководителя Диспансера, при согласии  врача-дерматовенеролога;

—       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 учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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 режим работы учреждения;

—        соблюдать правила внутреннего распорядка Диспансера для пациентов;

—       правила поведения в общественных местах;

—       соблюдать требования пожарной безопасности;

—       соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, в том числе: надевать бахилы на уличную обувь, сдавать верхнюю одежду в гардероб;

—      соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

—       сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

—       оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

—        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

—        уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

—       бережно относиться к имуществу учреждения;

—        при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

—       уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

—       соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 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 Диспансера, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

— проносить в здание и служебные помещения Диспансера 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях Диспансера без разрешения должностных лиц;

— потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

— курить в здании Диспансера и на ее территории;

— играть в азартные игры в помещениях и на территории Диспансера;

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— выносить из помещения Диспансера документы, полученные для ознакомления;

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

— размещать в помещениях и на территории Диспансера объявления без разрешения администрации Диспансера;

— производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Диспансера;

— выполнять в помещениях Диспансера функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

— находиться в помещениях Диспансера в верхней одежде, грязной обуви;

— преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Диспансера;

— запрещается доступ в здание Диспансера лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Диспансера сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

— запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Диспансером.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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 Диспансера   согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Диспансера в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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 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 Диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. 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.

5.2. 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.

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

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

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

**6. График работы Диспансера и ее должностных лиц.**

6.1. График работы Диспансера и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Диспансера.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у дежурного администратора, на сайте Диспансера или на информационном стенде в холле первого этажа Диспансера.

6.3.Режим работы Диспансера утверждается главным врачом.

**7. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Диспансера вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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