**Правила внутреннего распорядка амбулаторных отделений ГБУЗ АО "Областной клинический противотуберкулезный диспансер»" для потребителей услуг**

**I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка амбулаторных отделений Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области "Областной клинический противотуберкулезный диспансер" (далее ГБУЗ АО «ОКПТД») для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей амбулаторных отделений ГБУЗ АО «ОКПТД» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими отделений, а также работников отделений.

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в амбулаторные отделения;
* права и обязанности пациента;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* график работы амбулаторных отделений и ее должностных лиц;
* информацию о платных медицинских услугах;
* ответственность за нарушение настоящих Правил.

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте.

**II. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:  
1. *Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2. *Медицинская помощь* - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

3. *Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

4. *Посетитель амбулаторных отделений* - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГБУЗ АО «ОКПТД», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГБУЗ АО «ОКПТД» не является местом работы.

5. *Несовершеннолетние лица* – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях ГБУЗ АО «ОКПТД» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

6. *Лечащий врач* – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в амбулаторных отделениях.

**III. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ АО «ОКПТД»**

1. ГБУЗ АО «ОКПТД» является медицинским учреждением, оказывающим специализированную медицинскую помощь по профилю «Фтизиатрия».

2. На консультацию к фтизиатру направляются лица с подозрением на туберкулез из сельских районов области в амбулаторное отделение № 1 ГБУЗ АО «ОКПТД» (г.Астрахань, Началовское шоссе, 7у; тел.регистратуры: 35-78-71), жители города в амбулаторное отделение № 2 (ул. Набережная 1 мая, д.99; тел.регистратуры: 51-27-37), дети в амбулаторное отделение № 3 (ул.Зеленая, д.1; тел.регистратуры: 36-62-84). Специалисты по внелегочному туберкулезу осуществляют прием в амбулаторном отделении № 1.

Для консультации необходимо иметь направление от специалистов, оказывающих первичную медико-санитарную помощь с клиническим минимумом обследования.

*При подозрении на туберкулез органов дыхания* в медицинских организациях проводится обследование на туберкулез, включающее следующие клинические исследования:

* рентгенологическое исследование органов грудной клетки;
* общий анализ крови; общий анализ мочи;
* исследование мокроты на кислотоустойчивые микобактерии методом микроскопии трехкратно.

*При подозрении на туберкулез внелегочной локализации* в медицинских организациях проводится обследование на туберкулез, включающее следующие клинические исследования:

* лучевое (рентгенологическое, томографическое, ультразвуковое, магнитно-резонансное) или специальное, с учетом пораженного органа, инструментальное исследование;
* общий анализ крови, мочи;
* осмотр врачом-специалистом с учетом локализации предполагаемого очага туберкулеза;
* исследование биологического материала (моча, ликвор, пунктат, гной, отделяемое свищей, выпот) из предполагаемого очага туберкулеза на кислотоустойчивые микобактерии методами микроскопии и посева и морфологические исследования: цитологические и гистологические.

Дети, направляемые к фтизиатру, должны иметь сведения:

* о вакцинации (ревакцинации БЦЖ);
* о результатах туберкулиновых проб по годам;
* о контакте с больным туберкулезом;
* о флюорографическом обследовании окружения ребенка;
* о перенесенных хронических и аллергических заболеваниях;
* о предыдущих обследованиях у фтизиатра;
* данные клинического минимума обследования на туберкулез;
* заключение соответствующих специалистов при наличии сопутствующей патологии

3. В регистратуре амбулаторных отделений при первичном обращении на пациента заводятся документы установленного образца, в которые вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.

4. «Медицинская карта амбулаторного больного» является медицинским документом ГБУЗ АО «ОКПТД» и хранятся в регистратуре.

5. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из отделений. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

6. Информацию о времени приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле отделения, а также на сайте ГБУЗ АО «ОКПТД».

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

8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

9. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

**IV. Права и обязанности пациентов**

1. Пациент имеет право на:

* выбор врача (при согласии врача) в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в ГБУЗ АО «ОКПТД» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* 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;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* 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, и получать на основании такой документации консультации у 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.
* обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам амбулаторных отделений, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу ГБУЗ АО «ОКПТД», 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 законодательством.

2. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы амбулаторных отделений ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* соблюдать правила внутреннего распорядка отделений для пациентов и правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения в бахилах, использование средств индивидуальной защиты органов дыхания);
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* 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;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников отделений;
* посещать амбулаторные отделения в соответствии с установленным графиком их работы;
* бережно относиться к имуществу ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

* проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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 амбулаторных отделенийбез разрешения;
* потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещения ГБУЗ АО «ОКПТД» документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* выполнять в помещениях амбулаторных отделений функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях отделений в иных коммерческих целях;
* пользоваться служебным лифтом;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданию ГБУЗ АО «ОКПТД»;
* запрещается доступ в здание ГБУЗ АО «ОКПТД» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений отделений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

**V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ АО «ОКПТД»**

Все возникающие споры между пациентом и ГБУЗ АО «ОКПТД» рассматриваются в соответствие c действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами ГБУЗ АО «ОКПТД». Должностным лицом ГБУЗ АО «ОКПТД» ответственным за работу с обращениями граждан:  
- начальник клинико-экспертной службы Кудряшова Вера Витальевна.

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

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в ГБУЗ АО «ОКПТД» информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.  
6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

**VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

1. График работы амбулаторных отделений и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ АО «ОКПТД» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы ГБУЗ АО «ОКПТД» 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.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде.

5. Режим работы амбулаторных отделений ГБУЗ АО «ОКПТД» утверждается главным врачом.

**VIII. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ АО «ОКПТД» предусмотрено Уставом учреждения.

3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

6. Отношения между ГБУЗ АО «ОКПТД» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

**IX. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ГБУЗ АО «ОКПТД» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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