**1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1.Правила внутреннего распорядка ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 17 Московского района» (далее – «Учреждение») для потребителей услуг (пациентов) (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента (его представителя) во время нахождения в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2.Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3.В помещениях Учреждения и его структурных подразделений запрещается:

o нахождение в верхней одежде;

o курение в помещении учреждения и на прилегающей к зданию территории;

o распитие спиртных напитков;

o употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

o появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

o пользование служебными телефонами.

1.4.При обращении за медицинской помощью в Учреждение, структурные подразделения пациент обязан:

o соблюдать внутренний распорядок работы Учреждения, тишину, чистоту и порядок;

o исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу учреждения;

o неукоснительно выполнять требования и предписания лечащего врача;

o соблюдать рекомендуемую лечащим врачом диету;

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

o оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья против своей воли, согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие/отказ от госпитализации и иные виды согласий/отказов установленные законодательством РФ;

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

o бережно относиться к имуществу Учреждения;

1.5.В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки, установленной формы.

1.6.За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка Учреждения пациент, находящийся в дневном стационаре может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности.

1.7.Нарушением считается:

o грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;

o несоблюдение настоящих Правил;

o однократная неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

o несоблюдение требований и рекомендаций врача;

o прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению или усмотрению представителей пациента или родственников;

o одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

**2.ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ**

2.1.Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 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».

2.2.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

2.3.При личном приеме гражданин 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 гражданина 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.

2.4.Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

2.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7.Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.