Утверждаю

Главный врач КГАУЗ «КМБ № 5»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Винтин

«10» января 2017г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в КГАУЗ «КМБ № 5», права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.20Юг № 326-ф3, письмом М3 РФ от 04.04.2005г. №734/M3-14 «О порядке хранения амбулаторной карта», 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», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения.
   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 Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Учреждением.
   2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятны к возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
   3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* график работы Учреждения и ее должностных лиц;
* ответственность за нарушение настоящих Правил.
  1. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

1. Права я обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ф3 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

* 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 терапевту-участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии врача терапевта;
* 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.
  1. Пациент обязан:
* соблюдать режим работы учреждения;
* соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов;
* правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
* соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
* сотрудничать о 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 доброжелательнее 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.
  1. 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 Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
* проносить в здание и служебные помещения Учреждения 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;
* приходить с животными:
* приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
* Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* курить и распивать спиртные напитки в здании поликлиники, в т.ч. на крыльце;
* посещать Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* вставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике);
* выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
* выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники (согласно письму М3 РФ от 04.04.2005г. №734/М3- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре);
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* выносить из поликлиники имущество и оборудование;
* размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
* выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
* парковать автомобили у главного входа в Учреждению, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Учреждения;

1. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЭ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерация от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

* 1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде.
  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 обстоятельств 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.
  3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
  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.
  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 отпет, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
  6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.8.Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

1. Порядок: получения информации о состоянии здоровья пациента.
   1. Информация с 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 печения и возможных осложнениях.
   2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, и в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных пришить осознанное решение, - близким родственникам.
   3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается **соответствующая** запись в медицинской документации.
   4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайцу и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.
   5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.
2. График работы Учреждения и ее должностных лиц.
   1. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения.
   2. Режим работы Учреждения 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 организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
   4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте учреждения.
   5. Режим работы Учреждения утверждается главным врачом.
3. Ответственность за нарушение настоящих Правил
   1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
   2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации КГАУЗ «КМБ № 5», а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации,