# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ГБУЗ ВО "Муромский наркологический диспансер", права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации №420 от 31.12.2002г. «Об утверждении форм первичной медицинской документации для психиатрических и наркологических учреждений», 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», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

# 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 Диспансере, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Диспансером.
  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 благоприятных 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 Диспансера и ее должностных лиц;
     + ответственность за нарушение настоящих Правил.
  4. .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.

# Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "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;
     + 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.
  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;
     + 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.
  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 Диспансера, пациентов и посетителей в здании 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;
     + приходить с животными;
     + приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Диспансера 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 Диспансера без разрешения;
     + потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
     + курить и распивать спиртные напитки в здании диспансера;
     + играть в азартные игры в помещениях и на территории Диспансера;
     + громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
     + выносить из помещения Диспансера документы, полученные для ознакомления;
     + выносить медицинскую карту пациента из диспансера без согласования с руководством Диспансера (cогласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-

14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Диспансера и хранится в регистратуре);

* + - * изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
      * выносить из диспансера имущество и оборудование;
      * 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 Диспансера в иных коммерческих целях;
      * парковать автомобили у главного входа в Диспансер, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Диспансера;
      * оставлять личные вещи без присмотра.

# 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 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 Диспансера согласно графику приема граждан или обратиться к администрации диспансера 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 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.
  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 ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

* 1. .В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
  2. .Письменное обращение, поступившее администрации Диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
  3. .Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

# Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

* 1. .Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом 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.
  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.
  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 тайну 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.

# График работы Диспансера и ее должностных лиц.

* 1. .График работы Диспансера и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Диспансера.
  2. .Режим работы Диспансера 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 организации здравоохранения и по согласованию с советом трудового коллектива. 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 в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или на сайте диспансера.
  5. .Режим работы диспансера утверждается главным врачом.

# Ответственность за нарушение настоящих Правил

* 1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Диспансера вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
  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 ВО МНД, а также материального ущерба имуществу Диспансера, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.