**Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг**

Приложение 1 к приказу ГБУЗ «РЦОЗС и Р» МЗ РСО-А от «28» февраля 2023 года № 32-Д

**1.     ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами.

2.  Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом - регламентом, определяющим порядок обращения потребителя медицинских услуг в ГБУЗ «РЦОЗС и Р» МЗ РСО-А (далее – Учреждение), его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* Общие положения
* Порядок обращения пациента;
* Права и обязанности пациента;
* Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

5. С правилами внутреннего распорядка пациент либо его законный представитель знакомятся устно, а также самостоятельно – путем прочтения настоящих правил, размещенных на информационном стенде и официальном сайте Учреждения.

Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

**2.   ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. В Учреждении оказывается первичная медико-санитарная помощь и первичная специализированная медико-санитарная помощь;

2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Учреждения незамедлительно организует оказание экстренной медицинской помощи.

3. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

4. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, (форма 058/у) .

5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

6.  Режим работы Учреждения - с понедельника по пятницу с 8.00 - 18.00 часов, в субботу с 9:00 до 14:00.

7. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику.

8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Учреждения.

9. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач - специалист, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

10. 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.

11 Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

12.При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

 Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента администрация Учреждения ответственности не несет.

13.При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт и (или) свидетельство о рождении), снилс, действующий страховой полис. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководством!

14. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика работы врача и пожелания пациента. Прием врача осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента. Организация предварительной записи больных на прием к врачам- специалистам в Учреждении осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем электронной записи через портал Государственных услуг, через инфомат, установленный в холле. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам

15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

16.При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

17.Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием другого пациента.

18.При обращении в регистратуру Учреждения, пациент сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

19.Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

**3.       ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- Перевод к другому лечащему врачу при условии согласия этого другого врача.

- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство и отказ от него в соответствии с действующим законодательством РФ;

- Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

- Сохранение работниками Учреждения 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;

- Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;  - - Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

**Пациент обязан:**

1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3. Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, а также уважать права других пациентов;

4.Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

5 Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей; своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

6 Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

7 Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

8 Бережно относиться к имуществу Учреждения

9 Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона

№323-ФЗ) и правила пожарной безопасности;

10 Бережно относиться к имуществу Учреждения.

11. 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;

— 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 в здании Учреждения и на ее территории;

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

— громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

— оставлять малолетних детей без присмотра;

— выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;

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

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

— производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

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

— преграждать проезд транспорта к зданию Учреждения;

— запрещается доступ в здание Учреждения 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 сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

-   при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев и случаев оказания медицинской помощи в неотложной форме);

-      нахождение сопровождающих лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача, а также самого пациента (потребителя)

 -. в помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, а также использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

- соблюдать правила личной гигиены. - во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

- накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

- пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре\фельдшеру.

- персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**4.      ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ.**

4.1. 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.

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 Учреждения, 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.

4.9.В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.10 Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Учреждения/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

4.11 Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

**5.      ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

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

2.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством (ст.13 Закона РФ №323-ФЗ).

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

5. Выдача документов, выписок из медицинской документации, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.      На основании письменного заявления (на имя главного врача Учреждения) пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты, справка о болезни или выписка из медицинской карты.

**6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

1. Оказание      платных       услуг населению (медицинских и немедицинских) осуществляется       в соответствии   с действующим законодательством Российской Федерации и согласно установленного режима работы Учреждения.

2.Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме.  Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

3. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

4.Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Северная Осетия-Алания, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

5.При заключении договора по требованию потребителя ему предоставляется

в доступной форме информация о платных медицинских услугах, в том числе о:

* Порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг;
* о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
* о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
* другие сведения, относящиеся к предмету договора.

6.Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Учреждении правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

7. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

* о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
* об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.      В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских    услуг    договор    расторгается.    Исполнитель    информирует   потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

9.Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

10.Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

11.Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного   представителя   потребителя),   данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

12.Исполнитель   предоставляет       потребителю    (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского   вмешательства,   ожидаемых    результатах    лечения;    об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

13. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской   Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

14.Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещения ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также   о компенсации   причиненного   морального    вреда   в соответствии с законодательством Российской Федерации;

15.При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:

-назначить новый срок оказания услуг;

- потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

- в случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов. 16. Претензии   и споры, возникшие   между   потребителем (заказчиком) и Организацией     разрешаются     по соглашению   сторон   или в   судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**7. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

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

- 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, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.