**Утверждаю**

Главный врач

ОБУЗ «Льговская ЦРБ»

Котов Е.М.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**ОБУЗ «Льговская ЦРБ»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила)  являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов ОБУЗ «Льговская ЦРБ» (далее – ЦРБ) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

* порядок обращения пациентов в ЦРБ;
* права и обязанности пациентов;
* правила поведения пациентов в ЦРБ;
* порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЦРБ и пациентами;
* ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ЦРБ, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей ЦРБ.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ЦРБ и на официальном сайте ЦРБ сети «Интернет».

**2. ПОЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ЦРБ**

2.1. ЦРБ оказывает амбулаторно-поликлиническую и консультативно-диагностическую медицинскую помощь всем желающим физическим лицам на основании договоров без возмездного оказания медицинских услуг.

2.2. ЦРБ является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. ЦРБ оказывает первичную медико-санитарную помощь и имеет прикрепленное население.

2.4. В регистратуре Клиники при первичном обращении:

* на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях *(согласно требований Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению");*

* оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме *(согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)*;

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации 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;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, 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.

3.2. Пациент обязан:

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в ЦРБ;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ЦРБ;
* посещать подразделения ЦРБ и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* соблюдать режим работы ЦРБ, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
* бережно относиться к имуществу ЦРБ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ЦРБ.

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ**

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ЦРБ, пациентов и посетителей,запрещается:

* проносить в ЦРБ 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;
* находиться в служебных помещениях ЦРБ без разрешения администрации ЦРБ;
* употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
* курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ЦРБ;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* грубить персоналу ЦРБ или иным лицам, находящимся в ЦРБ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
* оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях ЦРБ;
* выносить из помещений ЦРБ документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* размещать в помещениях ЦРБ объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации ЦРБ;
* выполнять в помещениях ЦРБ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ЦРБ в иных коммерческих целях;

4.2. В помещениях ЦРБ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

**5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в ЦРБ от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

5.2.  Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

 6.1. При нахождении в ЦРБ пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических нормы.

 6.2. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

6.3. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.