**Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Апрель ЦМР»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны  в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в 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.

     Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* Порядок обращения пациента;
* Права и обязанности пациента;
* Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* Правила поведения пациентов в стационаре.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.4. Законный представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ:**

2.1. В Учреждении оказывается экстренная, неотложная и плановая амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным и неотложным показаниям, требующим госпитализации  персонал Учреждения направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. 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.

2.4. При прикреплении пациента к Учреждению, на него заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные, данные полиса, СНИЛС, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.5. Предварительная плановая запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется посредством записи через интернет, по телефону, путем личного обращения в регистратуру.

2.6. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графика работы. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

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

2.10. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

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

2.12. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность.

2.13. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента.

2.14. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА:**

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

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

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и/или надзорные органы;

3.1.9. 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;

3.1.10. 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.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. 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 ыставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать Учреждение в течении 30 минут без осмотра врача;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 федерального закона № 323-ФЗ) и правила пожарной безопасности;

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ:**

4.1. Категорически запрещается:

* курить и распивать алкогольные напитки в любых помещениях Учреждения, в том числе, на крыльце;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* приходить с животными;
* 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;
* находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
* выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
* выносить амбулаторную медицинскую карту и историю болезни пациента из Учреждения без согласования с руководством (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Учреждения  и хранится в регистратуре);
* изымать какие-либо документы из медицинских карт;
* выносить из Учреждения имущество и оборудование;
* размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
* выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Учреждения;
* грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных и неотложных случаев).

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

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. 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.

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

5.1. 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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ:**

6.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

6.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.  **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТАЦИОНАРЕ:**

7.1. Необходимо соблюдать лечебно-охранительный режим.

Режим дня:

* Пробуждение в 06.30
* Туалет, сдача анализов с 06.30 до 08.30
* Завтрак с 08.30 до 09.30
* Лечебно-диагностические процедуры с 09.30 до 13.00
* Обед  с 13.00 до 14.00
* Время отдыха  с 14.00 до 16.00
* Ужин с 17.00 до 18.00
* Вечерние процедуры с 18.00 до 22.00
* Сон с 22.00

7.2. Соблюдать личную гигиену, порядок и чистоту в палатах и отделении.

7.3. Если вам разрешены прогулка, гуляйте лишь на той части территории больницы в те часы, которые отведены для прогулок больных.

7.4. Запрещается:

* Ложится на постель в  верхней одежде
* Отлучатся из больницы без предупреждения медицинского персонала
* Посещать больных других отделений больницы
* Курить на территории больницы
* Играть  в карты и другие азартные игры
* Хранить и употреблять спиртные  напитки
* Бросать марлю, вату и прочее в  унитазы и  раковины
* Пользоваться в палате электрокипятильниками, электрическими грелками, а также тройниками и удлинителями

7.5. Во время обхода врачей, в утренние часы измерения температуры, выполнение врачебных назначений,  пациенты должны находиться в палатах.

7.6. После часа отбоя пациенты должны находиться в кроватях и соблюдать тишину. Тишина, покой и соблюдение режима, благотворно влияют на нервную систему и на весь организм, содействуют быстрому выздоровлению.

7.7. Принимайте от родственников и знакомых  только те продукты питания, которые разрешены  лечащим врачом.

7.8. Дети до 14 лет к постельному больному не допускаются. Одновременно посетить постельного больного разрешается только двум посетителям.

7.9.Бережно обращайтесь с имуществом больницы. За порчу инвентаря больницы, произошедшую по вине пациентов, последние несут материальную ответственность.

7.10. Не рекомендуется брать с собой в больницу деньги, ценности, документы, сотовые телефоны. Если это не выполнено пациентом, то администрация не несет ответственность за пропажу.

7.11. Будьте вежливы с обслуживающим вас персоналом. Обо всех претензиях и недовольствах пациенты заявляют врачу или старшей медсестре, не вступая в споры с обслуживающим персоналом или между собой.

7.12. Пациенты могут записывать свои критические замечания и предложения в книгу отзывов и предложений, хранящуюся в приемной главного врача. Заявления и предложения пациентов разбираются администрацией больницы немедленно.

7.13. К     пациентам,     допустившим     нарушение  больничного     режима, могут быть приняты следующие меры:

* беседа и устное предупреждение;
* отметка    в    листке    нетрудоспособности    о нарушении режима;
* преждевременная   выписка    с    отметкой   о нарушении больничного режима или без отметки.