

ПОЛОЖЕНИЕ **о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка негосударственного учреждения здравоохранения **НУЗ «Дорожная стоматологическая поликлиника ОАО «РЖД»** для пациентов (далее по тексту - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.2. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

2. Пациент имеет право на:

2.1. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.4. получение консультаций врачей-специалистов;

2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.8. отказ от медицинского вмешательства;

2.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.10. получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа,

удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

2.12. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;

2.13. получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте Учреждения в сети интернет, а также позвонив по телефонам Учреждения;

2.14. получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом случае Учреждение обязано оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;

2.15. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент обязан:

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение:

3.5.1. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка *НУЗ «Дорожная стоматологическая поликлиника ОАО «РЖД»* для пациентов, наличием врачей - специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;

3.5.2. предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования;

для представителя гражданина, в том числе законного: - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

3.5.3. дать письменное согласие на обработку персональных данных;

3.5.4. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно - психиатрической экспертизы.

3.5.5. дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.6. При каждом посещении Учреждения предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.

3.7. Соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в Учреждении.

3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.

3.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.

3.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

3.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.

3.14. 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.

3.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

3.16. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

3.17. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.18. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения.

3.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты хирургического профиля в сменной обуви (бахилах),
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

3.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения.

3.22. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок.

3.23. Соблюдать настоящие Правила.

3.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

4.1. Проносить в здания и кабинеты 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.

4.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

4.3. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы.

4.4. Пользоваться служебным телефоном Учреждения.

4.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения.

4.6. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

4.7. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации.

4.8. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения.

4.9. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях.

4.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.

4.11. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

4.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

4.13. Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения.

4.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения.

4.15. Посещать Учреждение с домашними животными.

4.16. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

5. 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-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.»

5.1. 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.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина даётся устно в ходе личного приема.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. 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.

5.5. 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. Анонимные сообщения не подлежат рассмотрению администрацией Учреждения.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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 лечения и

возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент разрешил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. 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, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. Ответственность за нарушение Правил:

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.