**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области «Городская больница №7 г. Дзержинска»**

**1. Общие положения**

**1.1.** Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска» (далее Больница) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Больнице, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Больницей.

**1.2.** Настоящие Правила утверждены приказом главного врача ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска» от 09.01.2019г.   № 3.

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

**1.4.** 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.

**1.5.** Правила внутреннего распорядка для пациентов включают

* порядок обращения пациента в Больницу
* права и обязанности пациента
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между Больницей и пациентом
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
* график работы Больницы и ее должностных лиц
* информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

**1.6.** Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры, приемном отделении), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

**2. Порядок обращения пациентов в Больницу**

**2.1.** В целях своевременной диагностики и лечения, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Больницей по территориальному принципу.

**2.2.** При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи помощь оказывается врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.

**2.3.** В стационаре медицинская помощь оказывается круглосуточно.   В стационаре Больницы медицинская помощь оказывается по программе в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность круглосуточно:

 - по экстренным показаниям

 - в плановом порядке

 - в порядке самообращения

Распорядок дня.

Круглосуточный стационар: подъём 6.00, отбой 22.00, завтрак 8.00-9.00, обед 13.00-14.00, ужин 17.30-18.30, доп.завтрак 11.00 для больных сахарным диабетом.

Дневное пребывания при круглосуточном стационаре: с 8.00 до 16.00, завтрак 8.00-9.00, обед 13.00-14.00

Лабораторные исследования по направлению лечащего врача:

Забор крови натощак ежедневно с 7.00 до 9.00 по рабочим дням; кал, моча на исследование принимаются с 7.00 до 9.00 по рабочим дням. В стационаре забор биологического материала по экстренным показаниям - круглосуточно.

**3.Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

**3.1.** 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
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача
* 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;

**3.2.** Пациент обязан:

* соблюдать режим работы учреждения
* соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов
* правила поведения в общественных местах
* соблюдать требования пожарной безопасности
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
* соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
* соблюдать рекомендуемую врачом диету
* сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Больницей**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  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.»

**4.1.** В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Больницы 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 журнал обращений 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. 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 Поликлиники, 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.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

**5.1.** 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 не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

**5.2.** 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.

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

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

**6. График работы Больницы и ее должностных лиц**

**6.1.** График работы Больницы и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Больницы с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

**6.2.** Режим работы Больницы 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.

**6.3.** Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

**6.4.** Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте Больницы, а также на информационных стендах.

**6.5.** Регламент работы Больницы утверждается главным врачом.

**6.6**.Структурные подразделения ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска» расположены по следующим адресам:

1. 606032 Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Пушкинская, д.32а
2. 606032 Нижегородская область, г. Дзержинск, ул. Пушкинская, д.32

**7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

**7.1.** В Больнице  производиться оказание платных медицинских услуг, за наличный расчет и по договорам с организациями на основании Приказа Больницы «О порядке оказания платных медицинских услуг в ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска", согласно утвержденного Прейскуранта медицинских услуг ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска».

**7.2.** Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно  на стенде в Больнице и на сайте в сети интернет по адресу: www.muzgb7.ru

**8. Заключительные положения**

**8.1.** Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Больницы.

8.2. Больница, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка   ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска"».