

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
КГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными
заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края
(далее Центр)**

1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в КГБУЗ «ЦПБСИЗ» министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – Центр) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также его работников.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

4. При обращении за медицинской помощью в Центр пациент обязан:

- Посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Центр пациент обязан надеть бахилы, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения в условиях дневного стационара или проведения диагностических процедур, использованные марлевые салфетки утилизировать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие рядом с процедурными кабинетами;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- своевременно ставить в известность персонал об ухудшении состояния своего здоровья.
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- В кабинетах приёма детского населения количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать тишину в помещениях Центра;
- бережно относиться к имуществу Центра (мебель, оборудование, инвентарь);
- соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (санузлы, коридор); экономно расходовать электроэнергию, воду;
- соблюдать требования пожарной и антитеррористической безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу;
- не курить внутри здания и на всей территории Центра

5. В помещениях Центра запрещается:

- находиться в Центре без бахил;
- в холодное время года находиться в верхней одежде;
- курить в здании, помещениях и на территории Центра;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропных и токсических веществ в здании, помещениях и на территории Центра;
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользоваться служебными телефонами Центра;
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- пользоваться электронагревательными приборами, кипятильниками, личными электрочайниками;
- находиться в помещении Центра с животными за исключением собаки-поводыря (в наморднике);
- приносить в учреждение и пользоваться любыми средствами передвижения кроме инвалидных и детских колясок;
- присваивать себе имущество Центра, включая туалетную бумагу, мыло, салфетки, ручки и прочее;

- заходить в служебные помещения Центра, предназначенные только для персонала учреждения.
- Доступ в здание и помещения 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 Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- Проносить в здания и служебные помещения Центра 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 Центра без разрешения;
- Употреблять пищу, распивать алкогольные напитки в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- Посещать Центр с домашними животными;
- Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Центра;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Центра; грудных детей на пеленальном столике, что может привести к падению и тяжелой травме;
- Выносить из помещения Центра без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. **Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре.**
- Размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- Выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- Препраждать проезд служебного и специального транспорта к зданию Центра.

6. Правила поведения в регистратуре.

При плановом обращении в регистратуру пациент обязан:

- Предъявить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт); документы, подтверждающие льготную категорию; направление установленного образца; полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС.
- Ознакомиться с правилами поведения пациента в Центре;
- Предоставить необходимые персональные данные для заключения договора на получение медицинских услуг;
- В соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 30 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру.
- Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону 47-56-03 о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;
- При опоздании на прием, Центр имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;
- Пациенты, обратившиеся в регистратуру Центра с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Центр имеет право назначить прием на другой день.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

- В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Центра в письменном виде.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

- 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.
- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

- Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются «Правилами предоставления медицинских услуг в КГБУЗ «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края, разработанными в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
- Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах.
- Центр обязан обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

- Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.
- Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях Центра **категорически запрещена!**
- Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

9. Медицинские работники и фармацевтические работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

10. Медицинские работники обязаны:

- оказывать медицинскую помощь в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями, служебными и должностными обязанностями;
- соблюдать врачебную тайну;
- совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным образовательным программам в образовательных и научных организациях в порядке и в сроки, установленные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- назначать лекарственные препараты и выписывать их на рецептурных бланках (за исключением лекарственных препаратов, отпускаемых без рецепта на лекарственный препарат) в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

11. Медицинская организация обязана:

- оказывать гражданам медицинскую помощь в экстренной форме;
- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- информировать граждан о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных, используемых в медицинских информационных системах;

- обеспечивать применение разрешенных к применению в Российской Федерации лекарственных препаратов, специализированных продуктов лечебного питания, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств;
- предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
- информировать граждан в доступной форме, в том числе с использованием сети "Интернет", об осуществляемой медицинской деятельности и о медицинских работниках медицинских организаций, об уровне их образования и об их квалификации;
- обеспечивать профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации медицинских работников в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации;
- информировать органы внутренних дел в порядке, установленном уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий;
- осуществлять страхование на случай причинения вреда жизни и (или) здоровью пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с федеральным законом;
- вести медицинскую документацию в установленном порядке и представлять отчетность по видам, формам, в сроки и в объеме, которые установлены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- обеспечивать учет и хранение медицинской документации, в том числе бланков строгой отчетности;
- проводить мероприятия по снижению риска травматизма и профессиональных заболеваний, внедрять безопасные методы сбора медицинских отходов и обеспечивать защиту от травмирования элементами медицинских изделий.

12. Медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, наряду с обязанностями, предусмотренными частью 1 настоящей статьи, также обязаны:

- предоставлять пациентам информацию о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- обеспечивать оказание медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

- медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- обеспечивать проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на раннее их выявление;
 - проводить пропаганду здорового образа жизни и санитарно-гигиеническое просвещение населения.

13. Сведения о лицах, которым оказываются медицинские услуги

- В системе персонифицированного учета осуществляется обработка следующих персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги:
 - 1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
 - 2) пол;
 - 3) дата рождения;
 - 4) место рождения;
 - 5) гражданство;
 - 6) данные документа, удостоверяющего личность;
 - 7) место жительства;
 - 8) место регистрации;
 - 9) дата регистрации;
 - 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;
 - 11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица (при наличии);
 - 12) анамнез;
 - 13) диагноз;
 - 14) сведения об организации, оказавшей медицинские услуги;
 - 15) вид оказанной медицинской помощи;
 - 16) условия оказания медицинской помощи;
 - 17) сроки оказания медицинской помощи;
 - 18) объем оказанной медицинской помощи;
 - 19) результат обращения за медицинской помощью;
 - 20) серия и номер выданного листка нетрудоспособности (при наличии);
 - 21) сведения об оказанных медицинских услугах;
 - 22) примененные стандарты медицинской помощи;
 - 23) сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу.

14. Пациент должен сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты.

15. При отказе предоставления контактного телефона администрация КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗ ХК снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача.

16. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме (кроме экстренных случаев).

17. Пациент или его представитель может получить результаты исследований в регистратуре КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗ ХК только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность, а также документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя.

18. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Центра, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Центра, причинение вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.