**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в Медико-санитарной части АО «НПК «Уралвагонзавод» и включают в себя:

- основные понятия;

- общие положения,

-  права и обязанности пациента;

- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;

- график работы Медико-санитарной части АО «НПК «Уралвагонзавод» и ее должностных лиц;

- ответственность за нарушение правил поведения;

- разрешение конфликтных ситуаций.

1. **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

     Медико-санитарная часть АО «НПК «Уралвагонзавод» (МСЧ) оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Медицинская услуга - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

       Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые МСЧ в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

         Посетитель МСЧ – любое физическое лицо, временно находящееся на территории и в помещениях МСЧ, для которого МСЧ не является местом работы.

Лечащий врач - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в МСЧ. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

  2.1 Правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и другими нормативными правовыми актами».

2.2. Правила регламентируют принципы взаимоотношения сотрудников и пациентов МСЧ, а так же нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг и иных посетителей МСЧ в целях:

- обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими;

- обеспечения безопасности граждан при посещении ими МСЧ;

- обеспечения безопасности сотрудников МСЧ.

  2.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех сотрудников, пациентов и посетителей МСЧ.

2.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, на сайте МСЧ в сети «Интернет».

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью в МСЧ пациент имеет право на:

3.1.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую в соответствии с договором добровольного медицинского страхования без взимания платы, а также на получение платных медицинских услуг:

3.1.1.1. Профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.1.2. Получение консультаций врачей-специалистов.

3.1.1.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

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

3.1.3. Оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

3.1.4. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

3.1.5. Отказ от медицинского вмешательства.

3.1.6. Допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.1.7. Соблюдение этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.

3.1.8. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

3.1.9. Получение информации в доступной для него форме о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

3.1.10. Получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию 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.

3.1.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов.

3.1.12. Получение отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписок из медицинских документов на основании письменного заявления.

3.1.13. Письменное либо устное обращение к должностным лицам больницы, а также к вышестоящим должностным лицам и в суд.

3.1.14. Другие права, предусмотренные законодательством.

3.2. При обращении за медицинской помощью в МСЧ пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.3. Вежливо и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также к другим пациентам.

3.2.4. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения.

3.2.5. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

3.2.6. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.2.7. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать режим лечения.

3.2.8. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.9. Немедленно информировать лечащего врача об изменениях в состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.2.10. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов.

3.2.11. Бережно относиться к имуществу медицинского учреждения.

3.3. Кроме того, при лечении в дневном стационаре пациент обязан:

3.3.1. Поддерживать чистоту и порядок в палате и других помещениях дневного стационара.

3.3.2. Если позволяет состояние здоровья, самостоятельно убирать и содержать в чистоте и порядке свою койку и прикроватную тумбочку.

3.3.3. Бережно обращаться с оборудованием и инвентарем.

3.3.4. Незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов.

3.3.5. Соблюдать правила личной гигиены, тщательно и часто мыть руки.

3.3.6. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел).

3.3.7. Точно соблюдать режим пребывания в дневном стационаре.

3.3.8. Незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры тела, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и других внезапных изменениях в состоянии здоровья.

3.3.9. Находиться в палате во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур.

3.3.10 Хранить в палате:

 - верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки;

- опасные и запрещенные предметы, колющие и режущие предметы, бьющуюся посуду;

- какие-либо предметы под подушками, матрацем.

3.3.11. Использовать для хранения:

- пищевых продуктов прикроватные тумбочки;

- личных вещей и продуктов питания подоконники, место под кроватью, и другие не предназначенные для этого места.

3.3.12. Использовать нагревательные приборы, электрические плитки, кипятильники, чайники, утюги, телевизоры, магнитофоны и другие электроприборы, использовать электронные устройства, имеющие электромагнитное излучение.

3.3.13. Нарушать тишину в палатах и коридорах.

3.3.14. Включать освещение, аудио, видео аппаратуру, телефоны, а также ходить по палате и отделению во время, предназначенное для отдыха.

3.3.15. Самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель.

3.3.16. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах.

         При лечении в дневном стационаре пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и сменной обувью, средствами личной гигиены.

3.4. Пациентам, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

3.4.1. Проносить на территорию, в здания и служебные помещения МСЧ 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.

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

3.4.3. Входить в медицинские кабинеты без бахил, в головных уборах, верхней одежде.

3.4.4. Входить в помещения МСЧ с животными.

3.4.5. Находиться в служебных помещениях МСЧ без разрешения.

3.4.6. Вступать в пререкания и ссоры с персоналом МСЧ.

3.4.7. Принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не приспособленных для этого помещениях.

3.4.8. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе, других помещениях, а также на огороженной территории.

3.4.9. Мусорить в помещениях и на территории медицинского учреждения, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор.

3.4.10. Сидеть на подоконниках, высовываться и переговариваться через окна.

3.4.11. Играть в азартные игры в помещениях и на территории.

3.4.12. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.

3.4.13. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.4.14. Выносить из помещения МСЧ документы, полученные для ознакомления.

3.4.15. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

3.4.16. Размещать в помещениях и на территории МСЧ объявления без разрешения администрации больницы.

3.4.17. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МСЧ.

3.4.19. Находиться в помещениях МСЧ в верхней одежде, грязной обуви.

3.4.20. Категорически запрещается приносить алкогольные напитки, табачные изделия, а также не рекомендуемые продукты питания и лекарства.

3.4.21. Употреблять алкогольные напитки в помещениях и на территории медицинского учреждения.

3.4.22. Запрещается доступ в здание и помещения МСЧ лицам в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МСЧ. 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.

4.2. 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, - близким родственникам.

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

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

4.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**5. ГРАФИК РАБОТЫ МСЧ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информация о времени приема размещается на информационных стендах и на официальном сайте МСЧ.

5.2. По вопросам организации медицинской помощи можно обратиться непосредственно в МСЧ либо по контактным телефонам, указанным на сайте.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

  6.1. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка МСЧ пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности и медицинской документации.

  6.2. Нарушением, в том числе, считается:

6.2.1. Несоблюдение рекомендаций врача.

6.2.2. Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

6.2.3. Самовольное завершение курса лечения.

6.2.4. Одновременное лечение в другом медицинском учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

6.2.5. Употребление алкогольных напитков в период лечения.

6.2.6. Нахождение на территории и в зданиях МСЧ в состоянии алкогольного, наркотического и другого токсического опьянения

6.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил работники МСЧ вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

6.5. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

**7. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

7.1. По всем вопросам, касающимся Вашего лечения, обращайтесь к лечащему врачу.

7.2. В случае нарушения Ваших прав, Вы (или Ваш законный представитель) имеете право обращаться с претензией или жалобой непосредственно к заместителю главного врача или главному врачу, в страховую медицинскую организацию либо Министерство здравоохранения Российской Федерации в порядке, установленном действующим законодательством.

Информационное обращение пациент может прислать на электронную почту МСЧ по адресу, указанному на сайте.

Официальное обращение (претензию или жалобу) пациент направляет в письменном виде с расшифровкой фамилии, имени и отчества, что позволит однозначно идентифицировать личность пациента, соблюсти его права на сохранение врачебной тайны и безопасную обработку персональных данных.

 На такое обращение МСЧ дает письменный официальный ответ за подписью руководителя организации в установленные законом сроки.