**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**ГБУ РО «Центр по профилактике и борьбе со СПИД»**

***1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей*** *в* ***ГБУ РО «Центр по профилактике и борьбе со СПИД»***(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 Федеральным законом РФ*** от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 29.12.2017) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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 соответствие с установленным графиком их работы;
* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Центр пациент обязан надеть бахилы или сменную обувь; 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 в процедурных кабинетах;
* придерживаться установленного в учреждении регламента работы персонала;
* соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
* 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;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, употреблять нецензурную брань;
* 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 относится 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 или сменной обуви;
* курить в здании, помещениях и на территории Центра;
* распивать спиртные напитки, употреблять наркотические, психотропные и токсические вещества в здании, помещениях и на территории Центра;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* 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;
* 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;
* 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;
* преграждать 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); направление установленного образца; СНИЛС.*
* ***сообщить контактный телефон*** при оформлении медицинской карты (***при отказе предоставления контактного телефона*** администрация Центра снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача и об иных изменениях в работе учреждения)

***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 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.
* 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 адресу, указанному в обращении.

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

***9. 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;

В случаях, когда пациенты лечебного учреждения ведут себя агрессивно в отношении медицинских работников, грубо нарушают режим, лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения (в соответствии с Законом № 323-ФЗ ст. 70, ч.3).

***10. 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;
* предоставлять пациентам достоверную информацию об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;
* 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.

***11. 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.