«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ «ПНД № 22 ДЗМ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Перевертов

«\_09\_»\_\_января\_\_\_\_2019 г.

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

1. Общие положения

1.1.Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «ПНД № 22 ДЗМ» (далее Диспансер) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, действия пациента в Диспансере, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Диспансером.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Диспансера и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в диспансер;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между диспансером и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы диспансера и его должностных лиц;

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

2. Порядок обращения пациентов в Диспансер:

2.1. Для получения медицинской помощи Пациент обращается на стойку информации учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС, документы, удостоверяющие право на льготы (при наличии).

Медицинская карта пациента является собственностью диспансера и хранится в кабинете врача.

2.2. Пациент обслуживаетс в диспансере в порядке живой очереди, за исключением: инвалидов и участников великой отечественной войны, героев советского союза, социалистического труда и героев России, кавалеров 3-х орденов славы, воинов-интернационалистов, репрессированных, лиц, подвергшихся радиационному воздействию, почетных доноров, матерей, родивших 10 и более детей, инвалидов I и II групп по зрению, больных, нуждающихся в неотложной помощи. Данная категория пациентов, а также маломобильные граждане обслуживается вне очереди и/или на дому.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях диспансера определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

2.3. Приём населения ведётся по адресу:

ГБУЗ "ПНД № 22 ДЗМ"– корп. 1460,стр. 1;

врач-психиатр детский – корп. 1513;

врач-психиатр детский – корп. 225 «А».

2.3.1. Приём к врачам осуществляется по живой очереди по территориальному признаку. На повторный прием пациент обращается в день, назначенный лечащим врачом, по территориальному признаку (участки).

Приём врачами осуществляется по расписанию:

Будние дни с 08:00 до 20:00;

Суббота с 09:00 до 16:00.

По экстренным показаниям независимо от прикрепления к диспансеру пациенту будет оказана медицинская помощь дежурным врачом-психиатром.

2.5. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части и заведующим диспансерным отделением, пациент может получить в справочной в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле диспансера, на сайте диспансера: [www.pnd22.ru](http://www.pnd22.ru).

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще 1-го раза в год;

- 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:

- предъявить документ, удостоверяющий личность при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- соблюдать режим работы диспансера;

- соблюдать правила внутреннего распорядка диспансера для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в диспансер в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

- 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 организации;

- 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 медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и диспансером. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде:

первый экземпляр – Главному врачу Перевертову Алексею Альбертовичу, номер телефона:

8 (499) 717-03-31, адрес электронной почты: pnd22@zdrav.mos.ru.

Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует получить входящий номер и дату  подачи жалобы.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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 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.

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 в администрацию диспансера, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию диспансера, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами диспансера в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форм, с учетом его психического состояния. 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. Разглашение информации о третьих лицах (в частности о заболеваниях родственников пациента, заявления соседей и тому подобное), содержащейся в медицинской документации, противоречит нормам действующего законодательства.

5.2. В отношении несовершеннолетних и 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, супруге, 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 Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам:

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации;

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. График работы диспансера и его должностных лиц:

7.1. График работы диспансера и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка диспансера с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы диспансера и его 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.

7.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (пациентов, или их законных представителей) главным врачом или заместителями главного врача осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде в холле первого этажа.

7.5. Регламент работы диспансера утверждается главным врачом.

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

8.1. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.2. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-77-01-015662 от 20.12.2018 г.

8.3. Платные услуги населению осуществляются на основании разрешения на предоставление платных медицинских услуг Департамента здравоохранения города Москвы от 16.03.2018 г. № 31-18-8059/18.
8.4. Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом учреждения, департаментом здравоохранения города Москвы.

8.5. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.6. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками ГБУЗ «ПНД № 22 ДЗМ», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.7. Предоставление платных услуг гражданам осуществляется при наличии добровольного информированного согласия пациента:

- лицам, обратившимся в психоневрологический диспансер за оказанием платной медицинской помощи, заключившим договор на оказание платных медицинских услуг и оплатившим полную стоимость медицинской услуги безналичным путем через банковские организации;

- лицам, направляемым предприятиями, организациями, заключившими договор на оказание платных медицинских услуг и имеющим копию платёжного поручения, подтверждающего оплату за оказываемые услуги по согласованному в договоре списку.

8.10. Платные медицинские услуги оказываются ГБУЗ «ПНД № 22 ДЗМ» в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Департамента здравоохранения г. Москвы от 02.10.2013 № 944 "Об утверждении Правил оказания платных услуг гражданам и юридическим лицам государственными организациями системы здравоохранения города Москвы".

8.11. Платные медицинские услуги оказываются ГБУЗ «ПНД № 22 ДЗМ» оказываются в следующих случаях:

- оказания медицинской услуги, не входящей в виды и объемы медицинской помощи, оказываемой в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в городе Москве;

- анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации,

- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, гражданам Российской Федерации, не имеющим постоянной регистрации на территории г. Москвы,

- при самостоятельном обращении за получением платных медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

8.12. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.13. Отношения между Диспансером и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании пациенту платных медицинских услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация.

8.14. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.

Заведующая диспансерным отделением Т.В. Беляева