**Правила внутреннего распорядка**

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Д.Строгалев

«\_15\_»\_января\_2016 г.

**Правила внутреннего распорядка  для пациентов ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"**

**Ул. Зеленая д.7.**

**Общие правила**

1. Правила внутреннего распорядка  для пациентов и получения справок в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст" (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст" , а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом и лечебно-профилактическим учреждением.

2.  Внутренний распорядок определяется нормативными актами государственных органов, настоящими Правилами, приказами главного врача ГБУЗ "ВФД г.Златоуст" и распоряжениями руководителей структурных подразделений, иными локальными нормативными актами.

3. Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст", разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения

4.   **Пациент имеет право на:**

* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
* Обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
* Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.
* Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
* Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
* Отказ от медицинского вмешательства.
* Обо всех претензиях и недовольствах пациенты имеют право заявить главному врачу, заведующему отделением, старшей медицинской сестре отделения, не вступая в какие либо споры и пререкания с персоналом и между собой.
* Замечания, предложения, отзывы о работе ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"пациенты могут записать в специальных бланках, которые находятся у медицинского регистратора.

 5.  При обращении за медицинской помощью в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"

 **пациент обязан:**

* предоставить документ, удостоверяющий его личность и страховой полис ОМС;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, для чего предоставлять достоверную информацию о себе и изменениях в своем состоянии, а также всю имеющуюся у него медицинскую документацию (выписки, амбулаторную карту и результаты проведенных ранее обследований);
* соблюдать установленный администрацией режим работы медицинского учреждения и персонала;
* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (соблюдение личной гигиены; шарики после взятия крови из пальца сбрасывать в специальную ёмкость;);
* выполнять медицинские предписания и рекомендации врача;
* оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, доброжелательно и вежливо – к другим пациентам;
* бережно относиться к имуществу ГБУЗ "ВФД г.Златоуст" (мебель, оборудование, инвентарь);
* соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (санузел, коридор, кабинет приема);
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом персоналу, в дальнейшем действовать по указаниям медперсонала, не создавая условий для паники.

6.  В помещениях ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"**запрещается**:

* находиться  в верхней одежде и головных уборах (пальто, куртки, шубы, меховые шапки);
* мешать другим пациентам и персоналу: шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;
* пользоваться мобильными телефонами во время проведения обследования;
* самовольно передвигать мебель;
* бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины,;
* курить;
* посещать помещения, не предназначенные для проведения лечебных и  диагностических процедур (служебные помещения.) или помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
* сидеть на подоконниках, высовываться из окон;
* хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* находиться  в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
* играть в азартные игры;
* иметь при себе холодное и огнестрельное оружие, легковоспламеняющиеся вещества;
* пользоваться служебным телефоном.

**К пациентам, нарушающим настоящие правила, администрация может применять различные меры, так как нарушение установленного режима расценивается как добровольный отказ от лечения и обследования.**

**За порчу мебели, оборудования и пр. пациенты несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.**

**Получение справок, выписок, другой медицинской документации**

Вся медицинская документация о пролеченных пациентах хранится в архиве ГБУЗ "ВФД г.Златоуст". Чтобы получить интересующую Вас информацию, необходимо  сделать запрос в определенной форме.

***Форма обращения:***

Главному врачу ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"

Строгалеву Михаилу Дмитриевичу

**Ваши ФИО, полный почтовый адрес,**

**обязательный способ обратной связи**

**(телефон, факс,  e-mail)**

Суть обращения (запрос, заявление, благодарность, жалоба).

Дата, подпись.

Обращение может подаваться  как от самого пациента, так и **от имени законного представителя пациента** в случаях, оговоренных ФЗ №323.

***Обращения граждан могут содержать:***

**Запрос** на информацию из архива ГБУЗ "ВФД г.Златоуст":

* Копия карты лечащегося а кабинете лечебной физкультуры, карты больного, лечащего в физиотерапевтическом кабинете, карты здорового образа жизни, врачебно-контрольной карты физкультурника и спортсмена.
* Копия карт выдается только  лично в руки  бывшему пациенту по предъявлению паспорта.
* Копия карт может быть выдана родственникам, при достаточном на то основании, в соответствии с ФЗ №323, при наличии нотариально заверенной доверенности.

**Справки**

* Справки о факте нахождения пациента в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст": и диагнозе выдаются только по запросу суда и органов дознания в случаях, предусмотренных ФЗ, в письменной форме после запроса главному врачу. Подобные справки знакомым и родственникам  не выдаются.

**Жалобы**

* Могут быть на неоказание или некачественное оказание медпомощи.
* Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: обозначить сроки пребывания в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст":, ФИО или должности конкретных лиц, отделение.
* Жалобы подаются в устном и письменном виде с обязательным условием - оставление какого-либо способа обратной связи (адрес, телефон, факс, e-mail).
* Анонимные жалобы и жалобы, не связанные с пребыванием и лечением в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст"не рассматриваются.

**Благодарность**

* Может быть в адрес конкретного специалиста или отделения, службы, ГБУЗ "ВФД г.Златоуст": в целом.
* Может быть выражена в письменной форме, для чего в регистратуре имеется соответствующий журнал, а также через  СМИ (радио, телевидение, Интернет).

**Сроки**

**Ответ на любое обращение граждан**, согласно федеральному законодательству, выдается в течение месяца со дня подачи заявления. Если ответ будет готов раньше, Вам  позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на запрос.

**Как получить ответ на свой запрос**

Ответ можно получить у секретаря (кабинет №6 ). При обращении к сотрудникам делопроизводства будьте готовы к тому, что у Вас попросят  документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен  только лично заявителю, либо по доверенности.

**Прием обращений граждан**

**(их представителей) по вопросам качества оказания медицинской помощи в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст" проводится в кааб.№8**

**Главный врач – Строгалев Михаил Дмитриевич**

**Зам. главного врача по контролю качества медицинской помощи – Кокшарова Виктория Викторовна**

**Режим работы администрации, контактные данные:**

в рабочие дни с 08:00 до 16:00; тел. (факс): 66-11-10; e-mail: вvfd07@mail.ru

**Мы сделаем все возможное для Вашего скорейшего выздоровления, а также  улучшения работы в ГБУЗ "ВФД г.Златоуст".**