**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ КОНСУЛЬТАТИВНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

**министерства здравоохранения Хабаровского края**

681013, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Димитрова, 12

тел., факс 8 (4217) 24 16 80

ПРИКАЗ

05.06.2019г. 53-ОД

**«О правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**КГБУЗ «ТКДЦ»»**

 В соответствии с Федеральным законом № 323 от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законе РФ № 2300-1 от 07.02.1992г.«О защите прав потребителей» от 12 ноября 2012г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Разработать и утвердить правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  - приложение № 1.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

3. Приказ № 91б-ОД от 14.09.2016г. признать утратившим силу.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач О.В.Панкова.

 Приложение 1

 к приказу КГБУЗ ТКДЦ

 №53-ОД от 05.06.2019 г.

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила), КГБУЗ «ТКДЦ» (далее – Учреждение) – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения

- Порядок обращения пациента;

- Права и обязанности пациента;

- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;

- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении и их законных представителей.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители, опекуны.

**2. Порядок обращения пациентов в КГБУЗ «ТКДЦ»**

2.1. В Учреждении оказывается первичная специализированная медико-санитарная амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан, нуждающихся в оказании экстренной помощи, пациент направляется в соответствующее медицинское учреждение (стационарное).

2.3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в филиал ФБУЗ «**Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае в г.Комсомольске-на-Амуре, Комсомольском районе**».

2.5. Запись на проведение диагностических исследований и консультацию врача- специалиста осуществляется в соответствии с направлением лечащего врача (терапевта / педиатра, врача - общей практики)

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу Учреждения осуществляется в соответствии с «Порядком направления населения в КГБУЗ «ТКДЦ»:

-первичную запись на консультативный прием и проведение диагностических исследований осуществляет направившее лечебное учреждение в соответствии с выделенными квотами.

-на повторный прием запись осуществляется по назначению врача-специалиста или через журнал ожидания.

2.7 Запись пациента на прием осуществляется с учетом его пожеланий (графика его работы, транспортной доступности и т.д).

2.8. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

2.9. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для ее оформления и в целях идентификации пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, свидетельство о рождении), сообщает адрес фактического места жительства и номер контактного телефона.

2.10 Оказание медицинских услуг осуществляется с согласия пациента (его законных представителей), о чем заполняется Добровольное информированное согласие на оказание медицинской помощи.

2.11 Обработка персональных данных пациента осуществляется исключительно с согласия пациента. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.12. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графика работы врача. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.13.Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14 . Информацию о  приеме специалистов (с указанием времени и  кабинета) пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле медицинской организации или на официальном сайте [tdckms.ru](http://03svirsk.ru/?page_id=83).

2.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки (Правила приема пациентов КГБУЗ «ТКДЦ» в случае опоздания на прием (исследование).

2.16. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.8. Сохранение работниками Учреждения 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;

3.1.9. 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:**

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, соблюдать режим лечения;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Пациент обязан подписать добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство, предварительно изучив его текст;

3.2.4. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.5. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе: о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.6. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.8. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.9. Соблюдать правила поведения в медицинском учреждении (п.3 ст.27 Федерального закона

№ 323-ФЗ);

3.2.10. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;

3.2.11. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности.

3.2.12. Бережно относиться к имуществу Учреждения

3.2.13. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

**4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении**

4.1. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

4.2. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет («Правила пользования гардеробом».).

4.3. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, территории, а также в любых помещениях Учреждения;

- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества, появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, разговаривать в кабинете по телефону;

- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в приеме (кроме экстренных случаев), в соответствии с ч. 3 ст. 70 Федерального закона № 323-ФЗ;

4.4. Нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.5. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.6. Соблюдать правила личной гигиены.

4.7. Во время распространения вирусных и других карантинных инфекций рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты, в т.ч. марлевые или иные повязки,

4.8. В случае несоблюдения (нарушения) изложенных правил поведения персонал Учреждения имеет право отказать в оказании медицинских услуг, за исключением экстренных случаев.

**5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается:

- непосредственно в КГБУЗ ««ТКДЦ» (приемная);

- по телефону;

- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;

- на официальном сайте краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения ««Территориальный консультативно- диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края <http://www.tdckms.ru>

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

5.2 Жалоба передается на рассмотрение главному врачу КГБУЗ «ТКДЦ», либо лицу его замещающего (заместителю главного врача по медицинской части). Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения.

5.3. Обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации Учреждением.

Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем его рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день. В исключительных случаях главный врач КГБУЗ «ТКДЦ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.4. На обращение (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время, либо по указанному телефону. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Учреждения, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в суд в порядке предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

**6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

**7. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

7.1. Результаты исследований, протоколы осмотра врачей выдаются лично пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае выдачи результатов его представителю, дополнительно предъявляется доверенность.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты (согласно Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в КГБУЗ «ТКДЦ», пр. №34-ОД от 18.04.2019г.).

**8. Порядок оказания платных медицинских услуг**

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Учреждения кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент вправе ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

· информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

· информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

· другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.6. Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

8.7. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.