



УТВЕРЖДАЮ
приказ от 30.02.2016 № 128 ахв

Главный врач СПб ГБУЗ «КВД № 6»

А.В.Соколовская

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных посетителей
Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения
здравоохранения «Кожно-венерологический диспансер №6»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных посетителей (далее – Правила) Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кожно-венерологический диспансер №6» (далее – учреждение) являются организационно - правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента и иных посетителей (далее – потребители услуг) в учреждении, их права и обязанности, а также иные вопросы, возникающие между гражданином или его представителем и учреждением.

1.2. Настоящие Правила утверждены приказом главного врача учреждения.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача учреждения и иными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации прав потребителей услуг, предусмотренных законом для наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для всех потребителей услуг, а также иных лиц, обратившихся в учреждение.

1.5. Правила включают:

- порядок обращения в учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и потребителем услуг;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы учреждения и его должностных лиц;
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг;

1.6. Настоящие Правила должны находиться в доступном для потребителей услуг месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет kvd6.ru.

2. Порядок обращения в Учреждение

2.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане с заболеваниями кожи, подкожной клетчатки, волос, ногтей принимаются в учреждении по факту обращения, вне зависимости от места прописки. Лица, имеющие проблемы, связанные с венерическими заболеваниями, принимаются по территориальному принципу.

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется в учреждении ежедневно с понедельника по пятницу с 09.00 до 20.00 , в субботу неотложная с 10.00 до 14.00.

2.3. При посещении учреждения пациент должен обратиться в регистратуру и предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. При

первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма № 025/у). Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре или у лечащего врача.

2.4. Приём врачом-специалистом осуществляется в день обращения. Время на приём больного определяется с учётом действующих расчётных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами время приёма может быть изменено.

2.5. Информацию о времени приёма врачей-специалистов, о времени и месте приёма населения главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, из информационных стендов, расположенных в холле учреждения, а также через Интернет на официальном сайте учреждения.

2.6. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не могут разрешить врачи учреждения, пациенту выдается направление на консультацию в специализированные учреждения здравоохранения.

2.7. При наличии показаний для стационарного лечения пациента врачом учреждения выдаётся направление на госпитализацию.

2.8. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил станций «Скорая медицинская помощь».

2.9. Ожидание пациентом бригады скорой медицинской помощи осуществляется в кабинете под наблюдением медицинского персонала.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов установленные Федеральным законом Российской Федерации № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

3.1. При обращении за медицинской помощью и её 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, отчества, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор своего лечащего врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное и информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, включая госпитализацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, а также к должностным лицам государственных органов или суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемой диагностики и лечении, а также на выбор лиц, которым эта информация может быть передана

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать общеустановленные правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, установленный в учреждении;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять рекомендации и назначения лечащего врача;
- сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- предоставлять лицам, оказывающим 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источника пожара или иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу учреждения.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и потребителем услуг

4.1. В случае конфликтных ситуаций потребитель услуг имеет право обратиться устно или в письменном виде в администрацию учреждения.

4.2. При личном обращении потребитель услуг предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. Если изложенные в устном обращении обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на него может быть дан устно в ходе приёма, о чём делается запись в журнале обращений, в остальных случаях ответ даётся письменно, по существу заявленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в СПб ГБУЗ «КВД № 6» и Федеральным законом РФ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.4. Потребитель услуг в своём письменном обращении должен указать либо наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов потребитель услуг прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы или их копии.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в учреждения, направляется по адресу, указанному в обращении.

4.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, потребителю услуг даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

- 5.1.** Пациент либо его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в диспансере 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.
- 5.2.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 5.3.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4.** Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.5.** Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.
- 5.6.** В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.
- 5.7.** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы учреждения и его должностных лиц

- 6.1.** График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом положений, установленных Трудовым кодексом РФ.
- 6.2.** Режим работы учреждения определяет время начала и окончания рабочего дня, рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования сменами, а также рабочее время должностных лиц.
- 6.3.** Приём населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в справочном окне регистратуры, на информационном стенде и сайте учреждения.
- 6.4.** График и режим работы учреждения утверждаются главным врачом.

7. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг

- 7.1.** В Учреждении проводится оказание платных медицинских услуг за наличный и безналичный расчеты на основании заключения двустороннего договора в соответствии с постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил

предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и локальными актами учреждения.

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде в учреждении и на его сайте.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех потребителей услуг учреждения.

8.2. Работники учреждения, а также потребители услуг несут равные обязательства по соблюдению настоящих Правил.

8.3. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. При изменении нормативно правовой базы в данные Правила вносятся изменения и дополнения или утверждается новая редакция.