Приложение № 8

к приказу №105

от «09»января 2020

**ПРАВИЛА**

**поведения пациентов в ГБУЗ «ГП № 62 ДЗМ»**

1. **Общие положения**

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее ПМУ), Уставом медицинской организации (далее МО), иными нормативно-правовыми актами.

1.2 Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении ПМУ с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

**2. Права и обязанности пациента**

2.1 Пациент имеет право на:

* Выбор лечащего врача;
* Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* Получение консультаций врачей-специалистов МО в пределах утвержденного числа лиц, имеющих право оказывать ПМУ по согласованию с руководителем структурного подразделения;
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ним рисков, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* Получение информации должности, квалификации его лечащего врача, участвующего в оказании ему медицинской помощи;
* Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* Защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
* Отказ от медицинского вмешательства;
* Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым условием медицинского вмешательства;
* Отказ от медицинского вмешательства;
* Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
* Получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
* Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;
* Реализацию иных прав, предусмотренных законодательством РФ, указанным в пункте 1.1 Настоящих Правил.

**2.2 Пациент обязан:**

* Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и соблюдение рекомендаций лечащего врача;
* Проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
* Своевременно являться на прем к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* Являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* Информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* Подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
* Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* Посещать подразделения МО и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанным в направлении датой и временем;
* При посещении МО надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* Бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.

 **3.Пациентам в МО запрещается:**

* Проносить в здания и служебные помещения в МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может предоставлять угрозу для безопасности окружающих;
* Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
* Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и др. помещениях МО, не предназначенных для приема пищи;
* Курить в помещении на территории МО;
* Громко разговаривать, шуметь;
* Оставлять малолетних детей без присмотра;
* Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, с стендов и из папок информационных стендов и стоек;
* Размещать в помещениях и на территории МО объявлений без разрешения Администрации МО;
* Производить фото и видео съемку без предварительного разрешения Администрации МО;
* Находиться в помещении МО в верхней одежде, грязной обуви;
* Пользоваться служебным лифтом МО;
* Преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям МО;
* Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно0гигиеническим требованиям.
1. **Права и обязанности лечащего врача:**
	1. **лечащий врач обязан:**
* организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
* предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
* разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендация, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
* при необходимости созвать консилиум врачей.
	1. **Лечащий врач вправе:**
* Лечащий врач по согласованию с главным врачом МО может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.
1. **Ответственность**
* В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством;
* В случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

Приложение № 9

к приказу №105

от «09»января 2020

**Положение об информировании пациента при получении платных услуг в медицинской организации**

1. **Общие положения.**
* Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. «1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
* Настоящее положение регулирует отношения, возникающие при необходимости доведения до пациентов информации об оказании платных медицинских услуг в ГБУЗ «ГП № 62 ДЗМ».
1. **Права пациентов в ГБУЗ «ГП № 62 ДЗМ» в сфере информирования при получении платных медицинских услуг**
* Пациент вправе получать всю необходимую информацию о платных медицинских услугах (далее ПМУ)
* В ГБУЗ «ГП № 62 ДЗМ» обязана предоставлять пациенту подробную информацию о свойствах и условиях предоставления ПМУ до ее оказания, а также о цене и условиях оплаты, о договоре на оказание ПМУ и вытекающих из него правах, обязанностях и ответственности, в том числе о возможностях предоставления претензий к медицинской организации (далее МО)
* МО обязана предоставить пациенту в доступной форме полную информацию о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи
* Пациент вправе получать дополнительную информацию о предполагаемых услугах.
* Пациент имеет право на получение достоверной информации в доступной и понятной для него форме на русском языке.
* Информация, предоставляемая пациенту об услуге, не должна приписывать услуге отсутствующие у них свойства или присваивать им особые свойства, если в действительности их свойства не отличаются от свойств всех аналогичных услуг.
1. **Организация информирования пациентов о медицинской организации и предоставляемых ею платных услугах**
* МО предоставляет пациенту сведения, указанные в п.11 настоящего Положения, посредством размещения соответствующей информации;
* На сайте МО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* На информационных стендах и стойках МО;
* МО организует непосредственное информирование пациентов при их личном обращении по вопросам оказания ПМУ;
* Для юридического лица-наименование и фирменное наименование (если имеется)
* Адрес местонахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимательства, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
* Сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность МО в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
* Перечень ПМУ с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
* Порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
* Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении ПМУ, об уровне их профессионального образования и квалификации;
* Режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении ПМУ;
* Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
1. **Непосредственное информирование пациентов при их личном обращении в ГБУЗ «ГП № 62 ДЗМ» по вопросам оказания платных медицинских услуг.**
* Организацию непосредственного информирования пациентов по вопросам оказания ПМУ при их личном обращении в МО осуществляют администраторы.
* Администратор, выслушав пациента, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы:

- разъясняет ему интересующие его вопросы оказания ПМУ в МО;

- знакомит с Правилами предоставления ПМУ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, с Правилами предоставления ПМУ в МО, Правилами поведения пациента в МО;

- информирует о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- оказывает необходимое организационное содействие;

- предоставляет информацию, указанную в п.2 настоящего Положения;

- информирует пациента о его правах и обязанностях при оказании ПМУ, о правах и обязанностях МО;

* Администратор по требованию пациента предоставляет ему в доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

- о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении ПМУ,

- о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую ПМУ (его профессиональном образовании и квалификации),

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

* Администратор предоставляет для ознакомления по требованию пациента:

- копию учредительного документа МО- юридического лица,

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией.

* В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пациенте одновременно ведется прием только одного пациента.
* В случае, если пациент обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию отдела, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
* До заключения договора МО обязана в письменной форме уведомить потребителя и (или) заказчика о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, оказывающего ПМУ), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество оказываемой ПМУ, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.