**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**СПб ГБУЗ «Психоневрологический диспансер № 6».**

1. Общие положения
1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Психоневрологический диспансер № 6».
1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:
-порядок обращения пациента в диспансер;
-права и обязанности пациента;
-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;
-график работы диспансера и ее должностных лиц;
-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в диспансере.
1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте и на сайте СПб ГБУЗ «ПНД № 6» (<http://pnd6.ru/>).

2. Прядок обращения пациентов в диспансер.
2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту регистрации или постоянного проживания.
2.2. При состояниях, требующих срочной психиатрической помощи (состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или связаться с дежурным психиатром диспансера.
2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру диспансера. При первичном и повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. При первичном обращении на пациента на амбулаторном приеме по территориальному участку заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по месту регистрации и место фактического проживания по данным на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса и СНИЛС, домашний телефон, документ, удостоверяющий право на льготное обеспечение, инвалидность, место работы, профессия, должность.
2.4. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в диспансере или на дому. Медицинская помощь на дому осуществляется для пациентов, находящихся на динамическом наблюдении, при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний. Пациент или его родственники могут вызвать на дом участкового врача с 09-00 по телефону (461-55-54– регистратура). Медицинская карта пациента является собственностью диспансера и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором - картоношей.
2.5. Прием участковых врачей психиатров осуществляется в порядке живой очереди в день обращения. Организация предварительной записи больных на прием к врачу психотерапевту, врачу функциональной диагностики и медицинским психологам в диспансере осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру лично или по телефону. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-психиатра решается участковым врачом психиатром, дежурным врачом психиатром или заместителем главного врача по медицинской части.
2.6. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, на сайте учреждения /<http://pnd6.ru/>, а также позвонив по телефону 461-55-54.

 2.7. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой психиатрической медицинской помощи и при необходимости других служб.

3. Права и обязанности пациентов.
Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».
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 при согласии другого врача (1 раз в год);
- обжалование и уточнение 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:
- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: пребывание в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;

4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением
Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию диспансера согласно графику приема граждан или обратиться к администрации диспансера в письменном виде.
4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения фиксируется в соответствии с действующим положением. 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 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 которые 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 администрации 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 в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
5.2. В отношении 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 (ге), 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 законодательными актами.

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 Российской Федерации.
6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, 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 в диспансере.

7. График работы диспансера и его должностных лиц.
7.1. График работы диспансера и ее 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. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания
8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «ПНД № 6», а также законодательством Российской Федерации.
8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению диспансером, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на сайте СПб ГБУЗ «ПНД № 6» (<http://pnd6.ru/>).
8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.
8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в СПб ГБУЗ «ПНД № 6» категорически запрещена!
8.7. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.