

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГБУЗ «Детский бронхолегочный санаторий № 29 ДЗМ» (далее - Санаторий) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Санаторием, распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ «ДС № 29 ДЗМ».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Санатория, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациентам медицинских и прочих услуг надлежащего объема и качества

1.4. Правила внутреннего распорядка для отдыхающих включают:

- права и обязанности пациентов/законных представителей;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Санаторием и пациентом/его законным представителем;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Санатория и его должностных лиц;

-информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг находятся в доступном для пациентов/их законных представителей месте (на информационном стенде и на сайте Санатория).

2. Права и обязанности пациентов:

2.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст. 18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

2.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

2.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2.1. При получении санаторного лечения в Санатории пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

-уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других работников Санатория;

-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 Санатории в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-перевод к другому лечащему врачу с разрешения заведующего отделения Санатория;

-обжалование применяемых методов обследования и лечения;

-обращение с жалобой к должностным лицам Санатория, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-сохранение медицинскими работниками Санатория 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;

2.2. пациент (его законный представитель) **ОБЯЗАН:**

-соблюдать правила поведения в общественных местах;

-соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщать об этом дежурному персоналу Санатория;

-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

-соблюдать установленный в Санатории регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим работникам Санатория;

- 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;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим отдыхающим;

- бережно относиться к имуществу Санатория, при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны, запирать на ночь дверь в номер и на балкон.

2.5. При нахождении в Санатории пациентам (его законным представителям) **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

-находиться на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;

-хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;

-вести громкие разговоры в помещениях и на территории Санатория в период тихого часа и ночного отдыха;

-курить во всех помещениях Санатория, а также в непосредственной близости от зданий Санатория;

-распивать спиртные напитки на территории Санатория;

-употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

2.6. Законные представители пациентов обязаны соблюдать рекомендации, прописанные в Памятке для родителей (предоставляется каждому законному представителю в начале заезда).

За негативные последствия, наступившие в случае невыполнения настоящих правил, администрация Санатория ответственности не несет.

3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Санаторием

3.1 Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

3.2 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться дежурному администратору, в администрацию, или руководителю Санатория.

К заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление, в т.ч. по электронной почте: dbs29@zdrav.mos.ru

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

3.5. 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.

3.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

3.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Пациент (его законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Санатории 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.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

4.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту (его законному представителю) против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его законному представителю. В случае отказа пациента/ законного представителя от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

4.5. Пациент (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.

4.6. 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.

4.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента/законного представителя по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5. График работы Санатория и ее должностных лиц

5.1. График работы Санатория и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники в соответствии с нормами трудового права.

5.2. Режим работы Санатория и ее 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.

5.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

5.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в приемной Санатория в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов,, расположенных в холлах учреждения, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте учреждения: <https://dbs29.ru>

6. Порядок предоставления санаторно-курортных услуг.

6.1 Медицинские услуги предоставляются Санаторием в виде санаторно-курортной помощи в соответствии с лицензией на оказание медицинской деятельности.

6.2 Право оказания медицинских услуг ГБУЗ «ДС № 29 ДЗМ» предусмотрено Уставом учреждения.

6.3 Медицинские услуги оказываются только сотрудниками ГБУЗ «ДС № 29 ДЗМ», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

6.4 Пациенты/законные представители вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих медицинские услуги.

6.5 Отношения между Санаторием и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

6.6 При оказании отдыхающему медицинских услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация.

6.7 При предоставлении медицинских услуг, работники Санатория обязаны соблюдать права отдыхающего.

6.8 Санаторий предоставляет пациентам санаторно-курортные услуги, качество которых должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. 7.2. Санаторий обязан при оказании медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

6.9 Заведующий отделением является ответственным за оказание медицинских услуг в Санатории.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. В Санатории осуществляется оказание платных медицинских услуг на основании Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

7.2. Ознакомиться с перечнем предоставляемых платных медицинских услуг можно на информационных стендах подразделений Поликлиники и на официальном сайте учреждения в сети Интернет: <https://dbs29.ru>

8. Ответственность исполнителя и осуществление контроля за предоставлением медицинских и иных услуг

8.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Санаторий несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Адрес «ГБУЗ «ДС № 29 ДЗМ»:

129085, г. Москва, проезд Ольминского, д. 1 (Северо-Восточный административный округ города, район «Останкино»)

Телефон для справок: +7 (495) 615-53-74

Телефон охраны: +7 (495) 687-06-56

E-mail: dbs29@zdrav.mos.ru

Учредитель: Департамент здравоохранения города Москвы

127006, г. Москва, Оружейный переулок, дом 43

Единая справочная службы города Москвы:

8 (495) 777-77-77,

zdrav@mos.ru, <https://mosgorzdrav.ru>

