**Правила внутреннего распорядка для пациентов
краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Городская поликлиника № 1, г. Барнаул»**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов КГБУЗ «Городская поликлиника №1, г. Барнаул» (далее – учреждение) – являются организационно-правовым документом, определяющим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в поликлинику, права и обязанности пациента, правила поведения в учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации учреждением здравоохранения и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за получением медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступления и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников и пациентов учреждения.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраняя здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»; Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"; Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" с изменениями и дополнениями, и иными нормативными актами органов государственной власти, приказами и распоряжениями главного врача.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинское учреждение или ее структурное подразделение.

1.2. В амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях учреждения с правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно на информационных ресурсах поликлиники.

1.3 В учреждении оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому.

**Глава 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

* медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг,. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории РФ, устанавливается законодательством РФ и соответствующими международными договорами РФ. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством РФ;
* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ;
* 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;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях учреждения, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультации врачей-специалистов;
* уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
* перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с письменной жалобой к должностным лицам учреждения, в случае конфликтной ситуации;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
* 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;
* получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями – в регистратуре, в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения на I этаже, на официальном сайте учреждения в сети Интернет, а также позвонив по телефонам учреждения: 567-100, 567-529, 567-030, 567-360;
* иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законом РФ.

 **2.2. Пациент обязан:**

При амбулаторном лечении (обследовании) пациент, обязан:

* при каждом посещении КГБУЗ «Городская поликлиника № 1, г.Барнаул» предъявлять паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС;
* сообщать контактный актуальный номер телефона и адрес электронной почты, а также об их изменении.
* соблюдать установленный режим работы и нормы поведения в учреждении;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* уважительно относиться к медицинским работникам учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
* посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
* своевременно являться на прием и предупреждать регистратуру о невозможности явки на прием;
* являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* 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;
* оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на обработку персональных данных и на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; заботиться о сохранении своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать настоящие правила;
* соблюдать тишину в кабинетах и коридорах учреждения;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
* сбор отходов производить в специально отведенные места;
* верхнюю одежду оставлять в гардеробе и прочее;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику учреждения;
* бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и порядок;
* соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

 **2.3. Пациентам запрещается:**

* курение в зданиях и помещениях, а также на территории учреждения;
* приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические, психотропные и токсические средства;
* появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
* потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинского учреждения;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* играть в азартные игры;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
* пользование служебными телефонами поликлиники;
* выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого месте;
* приносить в учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. д.);
* находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
* выносить из помещений учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
* размещать в учреждении и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
* оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация учреждения за сохранность денег и ценных вещей ответственность не несет;
* находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
* посещать учреждение с домашними животными;
* Парковать транспортные средства на газонах, тротуарах, пешеходных дорожках, в иных местах, препятствующих проходу людей и проезду других транспортных средств и спецтехники. В противном случае возможна эвакуация транспортного средства за счет его владельца.

**Глава 3. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ В АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИЕ СТРУКТУРНЫЕ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

 3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, как правило, обращается в регистратуру учреждения, которая обеспечивает регистрацию больных на приём к врачу и вызова врача на дом.

3.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения граждане, постоянно проживающие на территории обслуживания КГБУЗ «Городская поликлиника №1, г. Барнаул» закрепляются за учреждением для получения гарантированной первичной медико-санитарной помощи. Допускается получение гарантированной первичной медико-санитарной помощи в учреждении по месту временного жительства.

3.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациент, как правило, должен обращаться на станцию скорой медицинской помощи по любому из телефонов: 03, 112;

3.4. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь населению в амбулаторных условиях осуществляется по территориальному принципу непосредственно в учреждении или на дому.

Каждый гражданин,  также, имеет право получить медицинскую помощь в любой организации здравоохранения по своему выбору, при согласии врача, который будет его обслуживать за счет средств ОМС, предварительно написав заявление о выборе медицинской организации на имя главного врача.

3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в КГБУЗ «Городская поликлиника №1, г. Барнаул» пациент:

3.5.1 знакомится с Правилами внутреннего распорядка учреждения, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

3.5.2 предъявляет оригиналы следующих документов:

* паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта либо иной документ, удостоверяющий личность;
* полис обязательного медицинского страхования;
* в случае изменения места жительства документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
* СНИЛС (при наличии)

3.5.3 оформляет заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к КГБУЗ «Городская поликлиника №1, г. Барнаул»

3.5.4 представляет необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

* фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, СНИЛС (при наличии), наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи и заявления;

3.5.5 дает письменное согласие на обработку персональных данных;

3.5.6 дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

* если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
* в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
* в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
* в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
* при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

3.5.7 дает добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.6. В регистратуре учреждения на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, при обязательном условии предъявлении паспорта, страхового медицинского полиса,  СНИЛС.

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и в которую вносятся следующие обязательные сведения  о пациенте:

* фамилия, имя, отчество (полностью);
* пол;
* дата рождения (число, месяц, год);
* адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (свидетельство о рождении, паспорт, регистрационное свидетельство);
* серия и номер паспорта или свидетельства о рождении;
* гражданство.

3.7. Приём пациентов врачами учреждения проводится согласно графику. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.

Режим работы рентгенологических, физиотерапевтических, процедурных кабинетов определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации.

3.8. При необходимости получения амбулаторной медицинской помощи пациент обращается в регистратуру, которая является структурным подразделением учреждения, обеспечивающим регистрацию пациентов на прием к врачу и вызов врача на дом.

Режим работы поликлиники:

Понедельник – пятница с 07:30 до 19:00

Прием специалистов с 8:00 до 19:00

Прием вызовов врача на дом с 8:00 до 18:00

* Суббота, воскресенье, праздничные дни – прием и вызов дежурного врача- терапевта на дом с 08:00 до 15:00;
* Рабочие субботы – ул. Интернациональная. 62 – 3 суббота месяца, , подразделение №1, ул. Анатолия, 182 – 2 суббота, подразделение №2, ул. Аванесова, 32 – 1 суббота - прием врачей специалистов с 8:00 до 15:00;

Регистратура работает с 7:30 до 19:00, в субботу, воскресенье и праздничные дни с 8-00 до 15-00

* Запись на прием производится с 8:00 до 19:00 при непосредственном обращении в регистратуру и по телефонам в рабочие дни 567100, 567529, 567360, 567034, в выходные и праздничные дни работает только поликлиника по ул. Интернациональная, 62, тел регистратуры 567529, все субботы работает поликлиника, ул. Интернациональная, 62, дополнительно в 1 субботу - подразделение №2, тел регистратуры 567034, во 2 субботу – подразделение №2 с женской консультацией., ул. Анатолия, 182, тел регистратуры 567360. Предварительная запись проводится на   электронном сайте **https://медрег22.рф/**

3.9. Оказание медицинской помощи на дому осуществляется участковыми врачами – терапевтами,

* при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья;
* необходимости строгого домашнего режима;
* при тяжелых хронических заболеваниях и невозможности передвижения пациента.

Лечащий врач оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Объём медицинской помощи на дому определяется врачом. Консультации больных на дому узкими специалистами проводятся по назначению участкового терапевта, заведующего терапевтическим отделением или заместителя главного врача. Вызов врача на дом осуществляется по телефону через регистратуру в часы работы учреждения. Вызов врача-терапевта на дом фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова. При необходимости врач может проводить активное посещение больного на дому.

3.10. Запись к врачам-специалистам осуществляется:

* врачами-терапевтами;
* с использованием Интернет ресурсов;
* при необходимости специалист на приеме самостоятельно осуществляет запись к другим специалистам;
* запись на анализы и обследования осуществляется только через специалистов поликлиники при личном обращении.

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

3.12. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты форма №027/у.

3.13. Пациенты по неотложным показаниям могут быть приняты без предъявления документов.

3.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также 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, на сайте КГБУЗ «Городская поликлиника № 1, г. Барнаул».

**Глава 4. ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНЫХ СТАЦИОНАРАХ**

4.1. На госпитализацию в дневной стационар направляются пациенты с предварительно или окончательно установленным диагнозом. Показание к госпитализации – состояние, не требующее круглосуточного наблюдения врача, но требующее оказания медицинских услуг.

4.2. На период лечения в дневном стационаре больному предоставляются:

* лекарственные средства и медицинские изделия;
* диагностические и лечебные процедуры.

4.3. При госпитализации в дневной стационар  необходимо иметь:

* действующий медицинский полис, направление на лечение в дневном стационаре.

4.4. При лечении в условиях дневного стационара  пациент обязан:

* соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
* соблюдать режим, предписанный лечащим врачом;
* своевременно ставить в известность врача дневного стационара об ухудшении состояния здоровья: о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т. д.

4.5. Самовольное прекращение лечения пациентом расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

4.6. Выписка пациентов производится лечащим врачом.

4.7. Ответственность.

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.8. Нарушением, в том числе, считается:

* грубое или неуважительное отношение к персоналу;
* несоблюдение требований и рекомендаций врача;
* прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
* одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
* курение.

 **Глава 5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ
МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКОМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу поликлиники, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

 **Глава 6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ**

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