|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  **ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ**  **УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  **«Городская поликлиника № 21»** |  |  |

**Правила поведения пациента.**

**1. Общие положения**

1.1. Правила поведения пациента (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ГАУЗ «Городская поликлиника № 21» (г.Казань) (далее – Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и учреждением.

1.2. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения в условиях амбулаторно-поликлинического приёма по программе гос.гарантий. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

1.3 Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ГАУЗ «Городская поликлиника № 21» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте Учреждения.

**2. Термины, определения.**

2.1 В настоящих Правилах используются следующие определения:

**2.1.1 Амбулаторно-поликлинические учреждения** – это многопрофильное медицинские организации, оказывающее на догоспитальном этапе наибольший объем медицинской помощи населению на закрепленной территории.

**2.1.2 Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.3 **Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.4 **Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.5 **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.1.6 **Посетителем медицинского учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

2.1.7 **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

**3. Права и обязанности пациента**

***3.1. Пациент имеет право на:***

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- получение медицинской помощи 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, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования

- выбор лечащего врача;

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском учреждении по программе гос.гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям амбулаторно-поликлинического учреждения;

- получение консультаций врачей-специалистов в рамках программы гос.гарантий;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации 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 в установленном действующим законодательством порядке;

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;

- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- при необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Учреждения при условии заполнения расписки установленного в Учреждении образца (приложение 1).

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении по месту жительства (территориально-участковому принципу) (ст. 17. Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ):

-на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011г. No323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

***3.2. Пациент обязан:***

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения;

- при посещении медицинского учреждения надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- находясь на лечении, соблюдать Правила и лечебный режим дня (приложение к Правилам);

- являться на приём к специалисту, медицинские процедуры, функциональную и лабораторную диагностику в установленное время. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача необходимо предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

Если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Учреждение имеет право не принимать пациента в назначенный день. В данном случае рекомендуется перезаписаться на соответствующую процедуру или приём специалисту.

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- 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, либо отказ от медицинского вмешательства.

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- бережно относиться к имуществу медицинского учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского учреждения.

**4. Права и обязанности лечащего врача**

***4.1. Лечащий врач имеет право***:

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;

- на защиту своей профессиональной чести и достоинства в соответствие с законодательством РФ.

***4.2. Обязанности лечащего врача***:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, 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;

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;

- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

**5. Получение медицинской помощи в плановой форме в амбулаторных условиях.**

Получение медицинской помощи в плановой форме в амбулаторных условиях, осуществляется в соответствии с приказом МЗ РФ от 15.052012г. №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

**При первичном обращении за медицинской помощью пациент обязан**:

-ознакомиться с Правилами поведения пациентов в Учреждении

- с наличием врачей - специалистов,

- видами оказываемой медицинской помощи,

- графиком работы врачей – специалистов и подразделений Учреждения;

-предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ);

-предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи

- при необходимости подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;

- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

- при необходимости осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;

-представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения (Ф.И.О., пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством РФ об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования, номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица, данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом, дата регистрации в качестве застрахованного лица, статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных

;дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390),

-дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. No323-ФЗ);

-дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан порядке.

**6. Меры безопасности в медицинском учреждении**

6.1 В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории медицинского учреждения ведется видеонаблюдение.

6.2 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности **пациентам и посетителям медицинского учреждения запрещается**:

-проносить в здания и кабинеты огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- пользоваться служебным телефоном;

-курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;

- играть в азартные игры;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

-выносить из помещения медицинские документы;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;

- производить фото-и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации;

-выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

-проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины,

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

**7. Ответственность за нарушение Правил пациентами или посетителями Учреждения.**

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. За нарушение Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

***Нарушением считается:***

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

- несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;

- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

**8. Порядок разрешения конфликтов**

8.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему лечебно-диагностическим отделением или заместителю главного врача по направлению. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

8.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения,

заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

8.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

8.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ

8.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.7. 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.

**9. Нормативные ссылки**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ,

- Кодекс об административных правонарушениях,

- от 21.11.2011г. No323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ

- от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ

- от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

- от 7.02.1992г. «О защите прав потребителей»,

- от 27 июля 2006г. №152-ФЗ«О защите персональных данных»,

- от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,

- от 10 июля 2001г. No87-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2002г. No189 ФЗ)

- от 10.01.2003г. No15-ФЗ, от 01.12.2004г. No148 ФЗ) «Об ограничении курения табака»

- постановлениями Правительства РФ от 21.08.2006г. № 1156-р. (в ред. от 25.04.2012г.), от 26 июля 2012г. No770 «Об особенностях выбора медицинской организации гражданами, проживающими в закрытых административно-территориальных образованиях, на территориях с опасными для здоровья человека физическими, химическими и биологическими факторами, включёнными в соответствующий перечень, а так же работниками организаций, включённых в перечень организаций отдельных отраслей промышленности с особыми условиями труда»,

- от 19 марта 2001г. No201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета»;

- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006;

-приказами Минздравсоцразвития от 23.04.2012г. № 390 «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,

- от 28.02.2011г. № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»,

- от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы

государственных гарантий бесплатного оказания

гражданам медицинской помощи»,

- от 25.01.2011 г. № 29н «Об утверждении порядка ведения персонифицированного учёта в сфере обязательного медицинского страхования», и других нормативных актов

Приложение 1

**Расписка в получение во временное пользование**

**медицинского кресла-коляски.**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Даю настоящую расписку в том, что мной было взято во временное пользование медицинская кресло-коляска №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

По окончании визита в Учреждении обязуюсь вернуть её в целостности и сохранности.

Действие данной расписки имеет силу до момента возврата взятого у Учреждения оборудования.

Я предупреждён о своей полной материальной ответственности в случае порчи полученного мной оборудования Учреждения в установленном действующим законодательством порядке.

Расписка составлена в двух экземплярах (один для Учреждения, второй – для посетителя (пациента).

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_г.