1.      Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 г.                № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане **обязаны соблюдать правила поведения пациента** в медицинских организациях. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:

1.1.     Порядок обращения в поликлинику;

1.2.     Права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;

1.3.     Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;

1.4.     Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.5.     Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.6.     График работы поликлиники и ее должностных лиц;

1.7.     Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1.8.     Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1.     В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент.

2.2.     При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **112** круглосуточно.

2.3.     Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 2000, в субботу с 800 до 1200 часов.

2.4.     При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием через электронную Единую регистратуру. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента.**

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**

Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение, при оформлении Ф 088/у - 06 и направления пациента в БМСЭ г. Краснодара. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

2.6.     Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.7.     Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам в поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через « Электронную регистратуру». Острые больные и больные, нуждающиеся в неотложной медицинской помощи принимаются врачами незамедлительно.

2.8.     Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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.

2.9.     В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

2.10.   Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.

2.11.   Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача терапевта либо врача специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

3.1.     При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

3.1.1.  Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2.     Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3.     Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;

3.1.4.     Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.5.     Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

3.1.6.     Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

3.1.7.    Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.8.     Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

3.1.9.     Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

3.1.10.  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;

3.1.11.  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.

3.1.12.  Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

3.1.13.  ИОВ, УОВ и инвалиды I и II группы ;

3.2.        Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

3.2.1.     Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;

3.2.2.     Бережно относиться к имуществу поликлиники;

3.2.3.     Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.2.4.     Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;

3.2.5.     Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья                 (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.2.6.     Выполнять медицинские предписания;

3.2.7.     Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.8.     Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.2.9.     Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото и киносъёмку, звуко  и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко и видеозаписи.

3.3.        Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

3.3.1.     Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

3.3.2.     Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

3.3.3.     Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

3.3.4.     Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

3.3.5.     Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.

3.3.6.     Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

3.3.7.     **Без разрешения главного врача вести видео - аудио съемку.**

3.3.8.     Проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и может представить угрозу для безопасности окружающих;

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

3.3.10.  Курить в здании и на крыльце здания, плеваться;

3.3.11.  Играть в азартные игры в здании;

3.3.12.  Бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;

3.3.13.  Выплевывать на пол и приклеивать к стенам и к сиденьям жевательную резинку;

3.3.14.  Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;

3.3.15.  Бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны;

3.3.16.  Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.3.17.  Выносить из помещений документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.3.18.  Размещать в помещениях и на территории Городской поликлиники №1 объявления без разрешения администрации;

3.3.19.  Выполнять в помещении функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;

3.3.20.  Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.

3.3.21.  **Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания.**

3.3.22.  Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения.

3.3.23.  Пациент теряет право на обслуживание в случае опоздания более чем на 10 минут (от времени указанном в талоне). Запись на дальнейшее лечение осуществляется самим пациентом в установленном порядке.

3.3.24.  Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

4.1.     При личном приеме гражданин предъявляет документ, **удостоверяющий его личность**. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.3.     В случае если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.4.     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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.6.     Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается не более 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.7.     Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, 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 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. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется ему лично или его законному представителю на основании заявления.

5.2.     Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациентов 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 и социального развития Российской Федерации.

6.2.     Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). 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 регистратуре поликлиники.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1.     График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2.     Режим работы поликлиники 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.

7.3.     Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4.     Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством, что является основанием в отказе оказания медицинских услуг в данном лечебном учреждении.**