**1. Общие положения**

Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ КО «КГКСП №11» (далее - Правила) определяют нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ГАУЗ КО «КГКСП №11», а также работников поликлиники.

Для целей настоящих Правил вводятся следующие понятия;
**Пациент**- физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и его состояния,
**Посетитель** - лицо, временно находящееся в учреждении или на территории учреждения, в том числе сопровождающее пациента, и для которого учреждение, не является местом работы. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГАУЗ КО «КГКСП №11». Правила подлежат размещению на информационных стендах ГАУЗ КО «КГКСП №11» и на официальном сайте поликлиники.

**2. Права и обязанности**

2. 1. Пациент и (или) посетитель имеют право на: \* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом; \* получение консультаций врачей-специалистов; - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ГАУЗ КО «КГКСП №11» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям в режиме «АНТИСПИД+АНТИГЕПАТИТ»; -уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; \* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; \* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами; -перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача ГАУЗ КО «КГКСП №11» при согласии другого врача; -проведение по его просьбе консультаций других специалистов; -добровольное информированное согласие пациента (законного представителя) на медицинское вмешательство либо отказ пациента (законного представителя) от медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами; - в случаях несовершеннолетнего возраста или физической нетрудоспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача при условии выполнения всех его указаний; - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами( по экстренным показаниям, если человек не в состоянии выразить свою волю, в отношении лиц ,страдающих заболеваниями , представляющих опасность для окружающих, в отношении лиц, страдающих психическими расстройствами, при проведении судебно-медицинской экспертизы) -обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ КО «КГКСП №11» лично либо по телефонам: заведующим отделениями терапевтической, хирургической и детской стоматологии тел. 73-47-60, заведующему ортопедическим отделением тел. 73-48-08, заместителю главного врача по лечебной работе тел. 73-47-44, главному врачу тел. 73-47-43, а также к должностным лицам государственных органов: Департамента охраны здоровья населения тел. 58-43-56, Управления лицензирования медико – фармацевтических видов деятельности тел. 54-66-06, Управление Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Кемеровской области тел.: 8-(3842)44-10-31. Сарыгина, 29 Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Кемеровской области тел.: 8-(3842)64-11-58, Проспект Шахтеров, 20; - обращение с иском в суд; -пациент либо его законный представитель имеет право на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента; - 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; - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи. 2.2 Пациент и (или) посетитель обязан: \* Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья; \* Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; \* Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях; \* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; \* уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ; -представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; - своевременно приходить на приём к врачу в указанное время и неукоснительно выполнять все медицинские предписания лечащего врача; в случае невозможности явки на заранее назначенный приём пациент обязан предупредить об этом врача по телефону не менее чем за 24часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа; -сотрудничать с врачом-стоматологом на всех этапах оказания медицинской помощи; \* при изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача; \* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: использовать при посещении ГАУЗ КО «КГКСП №11» сменную обувь или бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; выбрасывать мусор в установленных местах, соблюдать чистоту; \* соблюдать правила запрета курения в помещениях и на территории ГАУЗ КО «КГКСП №11»; \* -бережно относиться к имуществу ГАУЗ КО «КГКСП №11». \* по окончании периода посещения покинуть помещения и территорию поликлиники; - не осуществлять фото- или видеосъемку без получения предварительного согласия лиц, изображение которых фиксируется.

**3. Порядок разрешения конфликтов**

3.1 .При личном приеме, 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. 3.2.Письменное обращение гражданина подлежит регистрации в приемной главного врача и рассмотрению в порядке, установленным законом.

**4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом- стоматологом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГАУЗ КО «КГКСП №11» в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается лицу, которому должна быть передана такая информация, в соответствии с приказом от 20.12.2012г. №1177. 4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. 4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. 4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**5. Меры безопасности**

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов, посетителей запрещается: -приносить в здание, служебные помещения огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие вещества и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих; \* иметь при себе крупногабаритные предметы: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.; \* потреблять пищу в коридорах, на скамейках для пациентов и других помещениях. - выносить из помещения документы, полученные для ознакомления, изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок; \* выполнять функции торговых агентов, помещать на стендах объявления; \* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми; \* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием; \* оставлять малолетних детей без присмотра; \* посещать поликлинику с домашними животными; -доступ в служебные помещения; - доступ в учреждение и на территорию, кабинеты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в агрессивном состоянии, в состоянии, не соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

**6. Права и обязанности лечащего врача**

6.1. Лечащий врач обязан: - Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента; - Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента; - Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения; - По требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам; - При необходимости созвать консилиум врачей. 6.2. Лечащий врач вправе по согласованию с главным врачом медицинской организации отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента, при невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций.

**7. Ответственность**

7.1. Пациент несет ответственность за достоверность предоставляемой информации, за своевременную оплату услуг, получаемых на платной основе 7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов. 7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.