Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 20.12.12 № 1177 «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия…», от 12.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», приказами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 №407н «Об утверждении порядка содействия руководителем медицинской организации выбору пациентом врача…», от 26.04.2012 №406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи…», Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ГБУЗ НО «Городская поликлиника №31Советского района г.Н.Новгорода» (далее Поликлиника №31) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники №31 а также работников Поликлиники №31. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

**1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

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

Посетителем Поликлиники № 31 признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиника № 31.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту первичной, в том числе специализированной медико-санитарной помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике № 31.

**2. Права и обязанности пациента**

**2.1. Пациент имеет право на:**

· выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

· профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

· получение консультаций врачей-специалистов;

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

· получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

· получение информации о фамилии, имени, отчестве, 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;

· защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

· отказ от медицинского вмешательства;

· возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

· непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

· получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

· получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного медицинского страхования;

· 2.2. Пациент обязан:

· принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

· своевременно обращаться за медицинской помощью;

· находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике № 31;

· проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

· не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

· своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

· являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

· сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

· информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

· подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

· ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

· своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

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

· не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники № 31;

· соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники № 31, нормы поведения в общественных местах;

· посещать подразделения Поликлиники № 31 и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

· при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

· не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

· не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Поликлиники № 31;

· бережно относиться к имуществу Поликлиники № 31, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники № 31.

· 2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники № 31, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

· проносить в здание и служебные помещения Поликлиники № 31 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.);

· находиться в служебных помещениях Поликлиники № 31 без разрешения;

· употреблять пищу в коридорах, других помещениях;

· курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники № 31;

· играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники № 31;

· громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

· оставлять малолетних детей без присмотра;

· выносить из помещения Поликлиники № 31 документы, полученные для ознакомления;

· изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

· размещать в помещениях и на территории Поликлиники № 31 объявления без разрешения администрации Поликлиники № 31;

· производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники № 31;

· выполнять в помещениях Поликлиники № 31 функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники № 31 в иных коммерческих целях;

· находиться в помещениях Поликлиники № 31 в верхней одежде, грязной обуви;

· преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники № 31;

· Запрещается доступ в здание и помещения Поликлиники № 31 лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники № 31 сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**3. Лечащий врач**

Лечащий врач:

· организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

· предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

· предоставляет 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;

· оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется по направлению врача-терапевта участкового;

· для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае, если в реализации Программы принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач обязан информировать гражданина о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленной Программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи;

· при необходимости созывает консилиум врачей;

· рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

· в случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании первичной медико-санитарной медицинской помощи пациент обращается к руководителю соответствующего подразделения Поликлиники № 31 с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача. На основании информации, представленной руководителем подразделения Поликлиники № 31, пациент осуществляет выбор врача.

**4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники № 31 вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники № 31, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Поликлиники № 31, неисполнение законных требований работников Поликлиники № 31, причинение морального вреда работникам Поликлиники № 31, причинение вреда деловой репутации Поликлиники № 31, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.