**Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике**.

1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно- эпидемиологического режима запрещается:

– приносить в помещения поликлиники 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;

– иметь при себе крупногабаритные предметы;

– находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

– курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;

– играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации ;

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

–оставлять малолетних детей без присмотра;

– выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;

– размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без  согласования  с администрации;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного  согласования с администрацией;

– находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;

– оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;

– пользоваться служебным телефоном;

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

– являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

– посещать поликлинику с домашними животными;

– выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;

– пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

– портить мебель и предметы интерьера;

**2.Пациентам и посетителям на территории и в помещениях ГБУЗ НО «Городская больница №1 г.Дзержинска» рекомендовано:**

– находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента;

– проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;

– не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и сотрудников учреждения;

– соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники нормы поведения в общественных местах;

– посещать подразделения стационара,  поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

– бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим ( сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

– при входе в поликлинику надевать бахилы или сменную обувь;

– верхнюю одежду оставлять в гардеробе, ценные вещи не оставлять в карманах верхней одежды;

– проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ: детям инвалидам и сопровождающим, а также сопровождающим, имеющим право на внеочередное обслуживание (инвалиды по зрению, по слуху, сотрудники комиссии по делам несовершеннолетних);

– соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам  медицинской организации.

**3.Порядок разрешения конфликтов**

1) В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или обратиться к администрации в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации.

2) При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

3) При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставляемых в обращении вопросов.

4) Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, 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).

5) Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным законом. Регистрация письменных обращений производится в  приёмной главного врача. Время приема с 8.30ч. до 16.00 ч. ежедневно.

6) Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

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

8) В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не водит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4 .Ответственность за нарушение Правил.**

  Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.