**I. Общие положения.
В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.
1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники включают:
• порядок обращения в поликлинику;
• права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;
• порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;
• порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
• порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
• график работы поликлиники и ее должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.
3. 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.
II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.
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. 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 : 03 круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 2000, в субботу с 900 до 1800часов.,
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться на сестринский пост учреждения либо записаться на прием через электронную запись. При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. 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.
5. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в картохранилище..Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!
6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
7. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам терапевтам 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 специалистами в специально отведенные часы либо дежурным участковым врачом.
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 у дежурного администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
9. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон на сестринском посту или в инфомате
10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача терапевта либо врача специалиста , с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.
III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.
Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).
1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
• уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
• информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
• обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
• облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
• перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
• обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
• добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
• отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
• 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;
• сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных**