Приложение

к приказу № 44-Д «а» от 23.01.2018 г.

УТВЕРДЖАЮ

Главный врач \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_К.А. Магаев

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ДРУГИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения**

**«Поликлиника № 1» МЗ РСО-Алания**

**1 Общие положения.**

1.1.Настоящие Правила являются организационно-правовым документом,

Регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере Здравоохранения правила поведения пациентов в ГБУЗ «Поликлиника №1» порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей поликлиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и ГБУЗ «Поликлиника №1».

1.2.Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов Государственной власти, настоящими Правилами, приказами главного врача.

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

1.4. Настоящие Правила размещаются на официальных стендах

Поликлиники и филиалов и на официальном сайте поликлиники по адресу p1.minzdravrso.ru.

**2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

 2.1. Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь гражданам, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике по участковому принципу, в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью.   
2.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане незакрепленные за поликлиникой обращаются с заявлением о прикреплении, к главному врачу (прикрепление оформляется у регистраторов на 1 этаже и стойках на 2 и 3 этажах)

2.3. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, руководителей вышестоящих организаций пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле.

2.5. При обращении в учреждение в регистратуре (при всех видах записи)

пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

 2.6. Режим работы Поликлиники №1-**понедельник -пятница** с 8-00 до 20-00

Установлен режим работы для филиалов № 1, 2 и 3 и женской консультации с 8.00 до 20.00; для амбулаторий пп.Южный, Карца с 8.00 до 18.00; амбулатории п.Спутник прием пациентов понедельник, вторник, четверг, пятница с 9.00 до 13.00, среда с 13.00 до 17.00:

Часы работы регистратуры – с 8.00 до 20.00 Прием вызовов на дом с 8.00 до 17.00. Часы работы кассы с 8.00 до 18.00,:

Режим работы врачей-терапевтов организован согласно графику работы с 8.00 до 20.00

Врачи-специалисты, работающие в две смены по графику, в т.ч. врачи УЗД: 1 смена – 8.00-14.00; 2 смена – 14.00-20.00;

Режим работы процедурного кабинета: 1 смена – 8.00-14.00; 2 смена – 14.00-20.00;

Режим работы неотложной медицинской помощи – рабочие дни 8.00-20.00; прием вызовов в рабочие дни – 9.00-18.00

Режим работы Поликлиники №1 **в субботние и воскресные дни**

Часы работы регистратуры в субботу – с 8.00 до 16.00

Прием вызовов на дом, субботние дни – 8.00-14.00, воскресные 8.00-12.00

Часы работы кассы, в субботу с 800 до 14.00:

Режим работы врачей-терапевтов субботние дни с 8.00 до 16.00, воскресный день с 8.00 до 14.00.

Врачи-специалисты в субботние дни по графику – 8.00-14.00

Режим работы процедурного кабинета: суббота – 8.00-16.00; воскресенье – 8.00-14.00

Режим работы неотложной медицинской помощи - суббота, воскресенье и праздничные дни – 8.00-16.00;

Накануне нерабочих праздничных дней продолжительность работы сокращается на один час.

2.7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по показаниям после предварительного обследования больных в порядке, установленном министерством   здравоохранения РСО-Алания.

2.8. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц) прием врача осуществляется в дежурном кабинете № 114 в не зависимости от прикрепления страховых медицинских полисов с 8.00 до 20.00

2.9. При первичном или повторном обращении пациент или его законный

представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и СНИЛС пациента.

В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в картохранилище .

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без

согласования с руководством!

Амбулаторная карта больного хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве поликлиники в течение 25 лет.

2.10. Предварительная запись пациентов на прием к врачам в поликлинике и вызов на дом осуществляется через coll-центр по тел. 33-33-55, информационно-коммуникационную сеть «Интернет» на сайте [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и непосредственно в поликлинике через инфомат или у регистратора.

**3.  Права и обязанности пациентов:**   
Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом №   323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».  
3.1. При обращении за медицинской  помощью и ее получении пациент **имеет право на:**

* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, 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 требованиям;,
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* Перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача (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 оказания (прекращение) медицинской  помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* Обращение с жалобой к должностным лицам, в котором ему оказывается медицинская  помощь, а также к должностным лицам государственных органов;
* 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;
* 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.

3.2. **Пациент обязан:**

* Соблюдать данные правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* Соблюдать режим работы  поликлиники;
* Бережно относиться к имуществу;
* Уважительно относиться к медицинскому персоналу, а также ко всем лицам, участвующим в оказании медицинской  помощи.
* Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание (инвалиды войны , участники ВОВ , ветераны боевых действий, лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», инвалиды I, II группы, инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы, Герои Социалистического труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы) в соответствии с Законодательством РФ;
* Представлять лицу, оказывающему медицинскую  помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* Выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету
* Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* Оформлять в установленном  порядке  свой отказ от медицинского вмешательства, от  госпитализации, от обследования и от получения информации против своей воли  о состоянии здоровья, прогноза развития заболевания.
* Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (приходить на прием к врачу в чистой и опрятной одежде, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* При обнаружении  источников пожара, иных угроз немедленно сообщить  об этом дежурному персоналу, находящемуся  в холле поликлиники.

3.3.В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей Поликлиники, имуществу посетителей и Поликлиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил **запрещается:**

* Проносить в Поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
* Перемещаться по территории Поликлиники с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.
* Производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства Поликлиники.
* Входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов.
* Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен».
* Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Поликлиники.
* Находиться в кабинетах в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил).
* Выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Поликлиники.
* Выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику поликлиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения следующего специалиста).
* Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.
* Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника.
* Посещать Поликлинику с домашними животными.
* Портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей.
* Размещать на территории объявления без согласования с руководством Поликлиники.
* Преграждать проезд к Поликлиники машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).
* Приносить и употреблять на территории Клиники алкогольные, наркотические и иные токсические вещества.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №   59-ФЗ.  
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией поликлиники, затем  клинико-экспертной комиссией вышестоящей организации.  
4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал  личного приема гражданина. 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  личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.  
4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.  
4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица,  пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.  
4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои 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.  
4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.  
4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или выдается пациенту на руки под роспись.

**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 сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.  
5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.  
5.3. Письменная информация о состоянии  здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в поликлинику личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.  
5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента 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. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка ВК об освобождении от служебных обязанностей временно. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. 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 кассе в окне выдачи листков временной нетрудоспособности поликлиники.

**7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания:**

7.1.Платные виды медицинских услуг  оказываются сверх перечня  бесплатной медицинской помощиТерриториальной программы обязательного медицинского страхования.  
7.2. Перечень платных видов медицинской  помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных медицинских услуг. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.  
7.3. Информация о предоставлении платных медицинских  услуг находится на стендах в регистратуре,  в холле, у кассы и на [сайте](http://sp15.spb.ru/sp15.spb.ru) поликлиники.

**8. Заключительные положения.**

8. 1.Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8.2.Порядок оформления нарушения: Медицинский работник, ставший свидетелем нарушения, обязан написать докладную на имя главного врача поликлиники. Нарушителю придется предоставить письменную объяснительную Возможны два типа наказания: общественное порицание или административное наказание – штрафная санкция.

Если нарушитель пытается уйти от ответственности и не соглашается писать объяснительную, составляется акт об отказе. Он должен составляться заведующим отделением, врачом, который проводит лечение, и сотрудником отделения.

8.3. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

8.4. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

Зам. руководителя по ОМР Каллагова И.Н.