«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

КГБУЗ «Краснотуранская РБ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.И. Каптуров

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

**в КГБУЗ « КРАСНОТУРАНСКАЯ РБ»**

**1. 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.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей поликлиники регулируется правилами поведения, утвержденные приказом Главного врача КГБУЗ «Краснотуранская РБ»

1.2. 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;

• информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

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

1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в регистратуре), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

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

2.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за КГБУЗ «Краснотуранская РБ» по месту проживания.

2.2. 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»

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется в будни дни с 07-30 до 20.00 и в субботу с 08-00 до 14-00 часов.

2.4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом с понедельника по пятницу участкового врача с 7-30 до 11-30 по телефону 21-7-65 (взрослая регистратура), 21-6-01 (детская консультация), во внерабочее время необходимо обращаться в службу скорой медицинской помощи по тел. «03».

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, св-во о рождении) и действующий страховой полис пациента. В регистратуру учреждения 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. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.

2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам – специалистам в поликлинике осуществляется в регистратуре самостоятельно, по телефону, через Веб-регистратуру или по направлению врача-терапевта.

2.8. 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 в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения или на сайте медицинского учреждения.

2.9. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

2.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.11. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по решению лечащего врача.

**3. 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" (далее 323-ФЗ).

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, 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 здравоохранения (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;

• 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.

3.3 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

• соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;

• бережно относиться к имуществу поликлиники;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно законодательства РФ;

• предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях.

• выполнять медицинские предписания;

• согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы

• соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4 Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

3.5 Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

• Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

• Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

• Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

• Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

• Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

• Помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;

• Разговаривать в кабинетах поликлиники по мобильному телефону.

• Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись поликлиники и её сотрудников без письменного согласия Главного врача поликлиники или сотрудника поликлиники, съёмка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем поликлиники настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину 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 направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 администрации 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.

**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 организации здравоохранения. 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, 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. Пациент (или его законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Поликлиника работает с понедельника по пятницу с 07.30 до 20.00, в субботу с 08-00до 14-00, Воскресенье-выходной день.

7.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в на стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Положением об оказанию платных услуг, Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

8.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах.

8.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**