

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГАУЗ «РЦМП»



Р.С. Садыкова

«08» января 2017 года

**Правила поведения пациентов и других посетителей в
Государственном автономном учреждении здравоохранения
«Республиканский центр медицинской профилактики»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей регулируется настоящими правилами поведения, утвержденные приказом Главного врача Государственного автономного учреждения здравоохранения «Республиканский центр медицинской профилактики» (далее - Учреждение).

1.3. Настоящие правила поведения **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждение, а также иных посетителей Учреждения.

1.4. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Учреждения должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Учреждении на видном месте, а так же размещены на официальном сайте www.rcmp.tatarstan.ru.

2. Основные понятия.

В настоящих правилах используются следующие понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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 признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы. **Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).**

3. Права и обязанности пациента.

3.1. Пациент имеет право на:

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

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

3.1.3. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.4.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;

3.1.5.получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

- 3.1.7. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.9. отказ от медицинского вмешательства;
- 3.1.10. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 3.1.11. 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 установлены приказом Главного врача ГАУЗ «РЦМП»;
- 3.1.12. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- 3.1.13. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.2.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- 3.2.4. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 3.2.5. не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- 3.2.6. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 3.2.7. являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 3.2.8. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 3.2.9. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 3.2.10. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 3.2.11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 3.2.12. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 3.2.13. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- 3.2.14. не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.2.15. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- 3.2.16. соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- 3.2.17. посещать отделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.2.18. соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в Учреждение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Бахилы выдаются бесплатно на входе в Учреждение;
- 3.2.19. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- 3.2.20. бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.
- 3.2.21. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Учреждения;
- 3.2.22. проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;
- 3.2.23. соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. 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 Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- 3.3.1. проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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;
- 3.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 3.3.3. находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации;
- 3.3.4. употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- 3.3.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;
- 3.3.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- 3.3.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 3.3.8. оставлять малолетних детей без присмотра;
- 3.3.9. выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- 3.3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.3.11. размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- 3.3.12. производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- 3.3.13. выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- 3.3.14. осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- 3.3.15. находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.3.16. заезжать на личном автотранспорте на огороженную территорию Учреждения.
- 3.3.17. преграждать проезд служебного транспорта к зданию Учреждения.

Пациенты и посетители Учреждения 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 киносъемку, 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 киносъемки, звуко- и видеозаписи.

Запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов.

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения или обратиться к администрации в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия ГАУЗ «РЦМП», утвержденная приказом Главного врача.

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

4.3. 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.

4.4. 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).

4.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в Приемной Главного врача кабинет №23. Время приема с 09ч. 45 мин. до 17 ч.15 мин. ежедневно (суббота, воскресенье – выходной).

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

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

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

5. Ответственность за нарушение Правил.

5.1. 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.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имущества поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.