УТВЕРЖДАЮ

Главный врач НУЗ « Узловая

поликлиника на ст. Шилка ОАО «РЖД»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.А. Албул

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2017г.

**Правила поведения пациентов**

**в НУЗ «Узловая поликлиника на станции Шилка ОАО «РЖД»**

**Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила основываются на Конституции Российской Федерации, разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», № 15- ФЗ от 23.02.2013г., Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», иными нормативно правовыми актами Российской Федерации, Уставом и Правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники.

2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, законных представителей несовершеннолетних, сопровождающих лиц в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими, медицинской организации, а также работников медицинской организации (далее МО);

3. Настоящие Правила включают:

— права и обязанности пациентов;

— права и обязанности застрахованных лиц;

— оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства;

— порядок выбора врача и медицинской организации;

— порядок оказания первичной медико-санитарной помощи в поликлинике;

— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов;

— порядок разрешения конфликтов;

— ответственность за нарушение настоящих Правил.

4. Пациент, законные представители несовершеннолетнего, сопровождающие лица обязаны соблюдать настоящие правила.

**Глава II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

В настоящих Правилах используются основные понятия:

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

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

3. Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

4. Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

5. Медицинский работник — физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности,

6. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

7. Врачебная тайна — ведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

**Глава III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

Пациент имеет право на:

1. На медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

2. Выбор страховой медицинской организации в порядке, установленном Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;

3. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ;

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

5. Получение консультаций врачей-специалистов;

6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

7. 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 риском, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатов проведенного лечения;

8. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

9. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

10. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

11. Отказ от медицинского вмешательства;

12. Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;

13. Получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

14. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

15. Обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам поликлиники и/или на официальный сайт поликлиники, к должностным лицам государственных органов и/или на официальный сайт государственных органов, в страховые медицинские компании, в суд;

16. Получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

17. Уважительное отношение к себе со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

**Пациент обязан:**

1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2. Соблюдать настоящие Правила;

3. Соблюдать режим работы поликлиники;

4. Соблюдать правила поведения в общественных местах;

5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

6. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;

7. Своевременно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

8. Информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, предоставлять иные сведения, которые могут повлиять на качество оказания медицинской помощи;

9. Своевременно являться на прием, посещать кабинеты поликлиники в соответствии с графиком их работы;

10. Бережно относиться к имуществу поликлиники;

11. Соблюдать санитарно-эпидемиологические правила. Приходить на прием в поликлинику в чистой, опрятной одежде, обуви. В холодное время года оставлять свою одежду в гардеробе;

12. Соблюдать требования пожарной безопасности. В случае обнаружения источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, незамедлительно сообщить об этом работнику поликлиники и покинуть здание поликлиники;

13. Соблюдать правила запрета курения в помещении на территории медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

**ПАЦИЕНТАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ ПОЛИКЛИНИКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

Пациентам, сопровождающим пациента лицам, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической угрозы, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей запрещается:

1. Запрещается доступ в здание и на территорию поликлиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и с территории поликлиники, в том числе с при-влечением сотрудников вневедомственной охраны, сотрудников полиции;

2. Выражаться нецензурной бранью, вести некорректно к посетителям и сотрудникам поликлиники;

3. Проносить на территорию и в здания поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки;

4. Вносить в здание и помещения поликлиники крупногабаритные предметы (в том числе большие хозяйственные сумки и рюкзаки, чемоданы, корзины, коляски и. т.д.);

5. Оставлять свои сумки, пакеты в коридорах и помещениях поликлиники без присмотра;

6. Посещать поликлинику с домашними животными;

7. Курить в помещениях и на территории поликлиники;

8. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения администрации;

9. Громко разговаривать, шуметь, бегать;

10. Громко разговаривать по мобильным устройствам в коридорах, холлах и на лестничных клетках поликлиники, пользоваться мобильными устройствами в кабинете врача. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

11. Портить мебель, предметы интерьера, медицинское оборудование поликлиники;

12. Выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;

13. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

14. Размещать на территории и в помещениях поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники;

15. Выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

16. Преграждать проезд санитарного и служебного автотранспорта на территорию поликлиники, оставлять на территории поликлиники личный автотранспорт посетителей поликлиники;

17. Оставлять малолетних детей без присмотра;

18. Проводить фото и видеосъемку медицинских работников, пациентов и посетителей поликлиники без их согласия и предварительного разрешения администрации поликлиники.

**Глава IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ.**

Основной принцип обязательного медицинского страхования – обеспечение за счет средств обязательного медицинского страхования гарантий бесплатного оказания застрахованному лицу медицинской помощи при наступлении страхового случая в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования.

**Застрахованные лица имеют право на:**

1. Бесплатное оказание им в поликлинике медицинской помощи при наступлении страхового случая;

2. Выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленным правилами обязательного медицинского страхования;

3. Замену страховой медицинской организации один раз в течение календарного года, либо чаще в случае изменения места жительства;

4. Получение от территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинской организации достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

5. Возмещение страховой медицинской организацией, медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащем исполнении медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Застрахованные лица обязаны:**

1. Предъявлять полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

2. Уведомлять страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

3. Осуществлять выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства. Выбор или замена страховой медицинской организации осуществляется застрахованным лицом, достигшим совершеннолетия.

**Глава V. ОФОРМЛЕНИЕ ИНФОРМИРОВАННОГО ДОБРОВОЛЬНОГО СОГЛАСИЯ НА МЕДИЦИНСКОЕ ВМЕШАТЕЛЬСТВО И ОТКАЗ ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА.**

1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает гражданин, достигший совершеннолетия.

3. Пациент, законные представители несовершеннолетнего имеют право отказаться от медицинского вмешательства.

4. Информированное добровольное согласие или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме пациентом, или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

**Глава VI. ПОРЯДОК ВЫБОРА ВРАЧА И МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ.**

1. Оказание Первичной медико-санитарной помощи в целях приближения к их месту жительства осуществляется по территориальному принципу (ст. 33 ФЗ № 323-ФЗ).

2. Пациент, имеет право на выбор медицинской организации, том числе по территориально участковому принципу не чаще одного раза в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания пациента) путем подачи заявления на имя руководителя медицинской организации.

3. При первичном обращении в поликлинику для оформления прикрепления пациент, предъявляет:

— паспорт;

— полис обязательного медицинского страхования;

— медицинскую карту ф. 025/у;

— СНИЛС;

— карту профилактических прививок ф. 63/у, и/или сертификат профилактических прививок ф. № 156/у.

4. В выбранной медицинской организации Пациент, имеет право на выбор врача-терапевта участкового с учетом согласия врача путем подачи заявления на имя руководителя медицинской организации.

**Глава VII. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ПОМОЩИ.**

Порядок оказания первичной медико-санитарной помощи в НУЗ « Узловая поликлиника на станции Шилка ОАО «РЖД».

1. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

— через регистратуру поликлиники в часы работы поликлиники по телефону (8-914-503-74-05; ж.д.тел. - 22-84).

— на сайте поликлиники (nuzshilka.ru);

2. При записи на прием к врачу в регистратуре пациент предъявляет:

— полис обязательного медицинского страхования;

— паспорт или иной документ удостоверяющий личность;

— при записи на прием к врачу-специалисту с целью получения консультации или прохождения обследования к указанным документам прилагается направление, выданное врачом-терапевтом.

3. Срок ожидания плановой консультации врача-специалиста 10 дней.

4. Прием больных врачами поликлиники проводится согласно графику.

5. Врач может прервать прием больных для оказания неотложной медицинской помощи больному, для проведения консультации больного, нуждающегося в срочном осмотре по направлению специалиста поликлиники.

6. Пациент для получения медицинской услуги обязан явиться за 10 – 15 минут до назначенного времени.

7. Пациенты, явившиеся на прием к врачу после назначенного времени, пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся на прием, либо в свободное время между приемом предварительно записавшихся пациентов.

8. Информацию о времени приема врачей, графике работы диагностических и лечебных кабинетов, можно получить на сайте поликлиники (nuzshilka.ru), в регистратуре по телефону, при личном обращении, на информационных стендах в поликлинике.

**Глава VIII. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ**

**ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ.**

1. Совершеннолетний, дееспособный пациент имеет право получить информацию о состоянии своего здоровья, о результатах медицинского обследования, методах оказания медицинской помощи, видах медицинского вмешательства, связанном с ними риске и последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лечащим врачом или другим медицинским работником принимающим участие в медицинском обследовании и лечении.

3. Пациент или его законный представитель имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки в течение трех рабочих дней после подачи заявления.

4. Пациент, законный представитель несовершеннолетнего может получить результаты исследований, листок нетрудоспособности, рецепт, другие медицинские документы в регистратуре только по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента, его законного представителя только в соответствии с законодательством РФ.

**IX. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.**

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент или законный представитель несовершеннолетнего имеет право обратиться к главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части непосредственно или в письменной форме.

2. При личном обращении пациент (законный представитель) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения регистрируется в журнале 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 поставленных в обращении вопросов.

4. В письменном обращении заявитель в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, ставит дату и личную подпись.

5. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством РФ, Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача № 16 с 8.00 до 17.00 ежедневно в рабочие дни.

6. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.

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

8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию поликлиники, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**Глава X. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

1. В случае нарушения пациентами, Правил общественного порядка сотрудники поликлиники вправе вызвать сотрудников охранного предприятия или полиции, применять иные воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам, нарушение общественного порядка на территории и в помещении поликлиники, причинении морального и физического вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, материального ущерба имуществу поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.