

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Министерство здравоохранения Иркутской области
Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Иркутская городская детская поликлиника № 6» (ОГБУЗ «ИГДП № 6»)

Приложение № 1 к приказу
От «10» апреля 2018 г. № 47/п

«УТВЕРЖДЕНО»

Главный врач ОГБУЗ «ИГДП № 6»



Л.А. Гукалова

«10» апреля 2018 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОГБУЗ «ИГДП № 6»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Иркутская городская детская поликлиника № 6» (ОГБУЗ «ИГДП № 6») (далее по тексту поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение посетителя в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и поликлиникой пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется Федеральным Законом «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; ФЗ от «29» ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»; письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты»; Постановлением главного санитарного врача РФ от «18» мая 2010 г. № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»; Приказом Министерства здравоохранения РФ от «30» декабря 2014 г. № 956н, иными нормативно-правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача поликлиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов ОГБУЗ «ИГДП № 6») (далее по тексту Правила) **обязательны для всех пациентов**, а также иных лиц, обратившихся в организацию или её структурное подразделение, разработаны в целях упорядочения посещения и поведения пациентов, реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, для более полного удовлетворения потребности в медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими поликлиники, а также работников поликлиники, соблюдения мероприятий по обеспечению лечебно-охранительного режима поликлиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения.
- Основные понятия и термины.
- Порядок обращения пациента в поликлинику.
- Медицинская помощь вне поликлиники (вызов врача на дом).
- Права и обязанности пациента.

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом.
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
- График работы поликлиники и её должностных лиц.
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.
- Информация о платных медицинских услугах.
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на официальном сайте, портале). Информация о месте нахождения Правил вывешивается в поликлинике на видном месте.

1.6. Факт ознакомления с Правилами подтверждается пациентом путём проставления подписи в медицинской карте.

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

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

2.4. **Законными представителями несовершеннолетних**, не достигших 18 лет, являются **родители, усыновители и опекуны**. Законные представители осуществляют представительство детей и защиту их прав и охраняемых законом интересов в отношении с любыми лицами во всех организациях и органах, в том числе в суде, без специального полномочия на основании свидетельства о рождении (или усыновлении) ребенка, паспорта родителей, удостоверения опекуна. Права и охраняемые законом интересы несовершеннолетних в возрасте от 14 до 18 лет защищаются родителями, усыновителями или **попечителями**, за исключением случаев, когда действующим законодательством РФ предусмотрено право несовершеннолетнего самостоятельно вступать в гражданские, брачно-семейные, трудовые и иные правоотношения и защищать свои права и интересы. Представительство и защита интересов детей, находящихся или помещенных в соответствующие воспитательные, лечебные учреждения, учреждения социальной защиты населения или другие аналогичные учреждения осуществляются в соответствии с гражданским законодательством этими учреждениями. При отсутствии у ребенка родителей, усыновителей, лишения судом родителей родительских прав, а также в случаях, когда дети по иным причинам остались без родительского попечения, исполнение обязанностей опекуна и попечителя, в том числе представительство и защита прав и охраняемых законом интересов ребенка временно, до определения ребенку конкретной формы воспитания, возлагается на орган опеки и попечительства.

2.5. **Посетитель** поликлиники — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого поликлиника не является местом работы.

2.6. **Несовершеннолетние граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении** родителей или иных законных представителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц) педагогов, в том числе независимо от целей посещения поликлиники, на приём к любому специалисту за получением любой медицинской услуги.

2.7. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

2.8. **Медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, 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.

2.9. **Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.10. **Диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

2.11. **Лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

2.12. **Медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику

3.1. ОГБУЗ «ИГДП № 6» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

3.2. Для получения медицинской помощи пациент может:

- **обратиться в регистратуру** поликлиники по адресу г. Иркутск, ул. Академическая, д. 60 (запись на приём к врачу) или
- записаться на приём к врачу **по телефону**, позвонив в регистратуру поликлиники: 8(3952)706-248; 8(3952)706-249 или
- записаться на приём к врачу через **Интернет-регистратуру** на сайте irgdpb.ru.

3.3. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре **предъявляет**:

- паспорт или свидетельство о рождении ребёнка;
- полис обязательного медицинского страхования;
- в случае записи на прием к врачу-специалисту для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.

3.4. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за поликлиникой по территориально-участковому принципу.

3.5. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому.

3.6. **Время работы поликлиники:** будние дни - с 7 час.30 мин. до 19 час.00 мин.; суббота - с 8 час. 00 мин. до 15 час. 00 мин.; воскресенье - выходной день.

3.7. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность, действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного пациента, 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 (паспорт), адрес по месту фактического проживания, документы, подтверждающие факт проживания по данному адресу, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

3.8. Пациент обслуживается в регистратуре **в порядке живой очереди.**

3.9. **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.**

3.10. **Медицинская карта на руки пациенту не выдается и переносится в кабинет регистратором.**

3.11. **Запрещается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники.**

3.12. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством **имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.**

3.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте поликлиники.

3.14. Приём врачом-педиатром участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

3.15. Повторные посещения регулируются лечащим врачом непосредственно на приёме. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

3.16. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

3.17. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

3.18. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования пациента в установленном порядке.

3.19. Экстренная госпитализация находящихся в поликлинике пациентов с острой патологией осуществляется медицинскими работниками поликлиники с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или **103, 112 с мобильного.**

3.20. При проведении лечебно-диагностических манипуляций пациент обеспечивается бахилами. Бахилы выдаются ребёнку и одному сопровождающему взрослому.

4. Медицинская помощь вне поликлиники (вызов врача на дом)

Вызов врача на дом – вид амбулаторно-поликлинической помощи, в рамках которого прием пациента происходит вне кабинета врача.

4.1. Для получения медицинской помощи на дому пациент может:

4.2. Вызвать на дом участкового врача-педиатра:

- в будние дни с 8-00 до 13-00; в субботу с 9-00 до 12-00 **8(3952)706-247;**
- при личном обращении пациента (его законного представителя) в регистратуру поликлиники.

4.2.1. Вызов врача неотложной помощи осуществляется по телефону **8(3952)706-247** только в будние дни с 8.00 до 19.00.

4.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-педиатром кабинета неотложной помощи. **Показания** для оказания неотложной медицинской помощи: **болевого синдром:** головная боль на фоне изменения АД (без выраженных колебаний АД от привычных цифр); головная боль на фоне мигрени; головная боль

на фоне повышенной температуры; гипертермический синдром без судорог и рвоты; боли в грудной клетке, связанные с движениями, дыханием, кашлем; болевой синдром в суставах; фантомные боли, боли под гипсом, болевой синдром в позвоночнике, при радикулитах, при невралгиях, после перенесенной травмы; болевой синдром у онкологических больных; боли на фоне трофических язв и пролежней; боли в животе на фоне установленного диагноза хронического гастрита, язвенной болезни желудка и 12-перстной кишки (без признаков прободения и кровотечения); боли в горле, ухе, зубная боль, при повышении температуры (не снимающиеся таблетированными препаратами); боли в мышцах на фоне высокой температуры; **прочие поводы:** трудно дышать на фоне установленного диагноза: трахеита, бронхита (кроме бронхиальной астмы); трудно дышать при высокой температуре: ОРВИ, гриппе, пневмонии, болях в горле, после переохлаждения; трудно дышать – онкология; сыпь на коже без затруднения дыхания; опоясывающий лишай при наличии боли и отсутствии свежих высыпаний; головокружение на фоне установленного диагноза энцефалопатия, хроническая ишемия головного мозга; головокружение после перенесенного инсульта, у лиц молодого и пожилого возраста на фоне изменения АД; головокружение, слабость у онкологических больных; хронические заболевания других органов и систем, требующие консультации врача педиатра (не требующие экстренной госпитализации по «03»).

4.4. При наличии показаний для оказания неотложной медицинской помощи пациентом (законным представителем) оформляется вызов врача на дом. **При вызове врача на дом пациент (его законный представитель) обязан:** назвать свои данные (фамилия, имя, отчество); назвать адрес прописки и фактический адрес проживания; чётко сформулировать жалобы; назвать контактный телефон; **обеспечить доступ врача к пациенту.** После регистрации вызова пациент (его законный представитель) обеспечивает доступ врача в подъезд и непосредственно к пациенту. Пациент (его законный представитель) проверяет доступность в плане техническом: присутствует ли на двери сообщаемый номер квартиры; проверяет работоспособность звонка; проверяет, по возможности, работоспособность домофона; проверяет исправность лифта.

4.5. При приёме вызова врача на дом медицинский регистратор обязан: назвать свои данные (**должность**, фамилия, имя, отчество); уточнить адрес регистрации и **фактический адрес** проживания, **контактный телефон**; сообщить пациенту о приёме вызова и период времени, в течение которого будет обслужен вызов.

4.6. Пациент (его законный представитель) готовит к приходу врача: место для верхней одежды и бахилы; мыло и сухое чистое полотенце; стул для врача; освещенность в комнате.

4.7. Пациент (его законный представитель): предупреждает врача - нужен/не нужен больничный лист.

4.8. Если после осмотра ребёнка врач предлагает госпитализацию, а пациент (его законный представитель) отказывается от неё, то оформляется отказ от медицинского вмешательства /госпитализации.

4.9. При необеспечении пациентом (его законным представителем) доступа в квартиру помощь Вашему ребёнку будет оказана несвоевременно.

4.10. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), пациенту (законному представителю) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03, с мобильных телефонов 103, 112.

5. Права и обязанности пациентов

5.1. Права и обязанности пациентов определяются в соответствии с ФЗ от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

5.2. При обращении за медицинской помощью и её получении **пациент имеет право на:**

5.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

5.2.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

5.2.3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

5.2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

5.2.5. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача по заявлению;

5.2.6. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

5.2.7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

5.2.8. зафиксированный отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

5.2.9. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов;

5.2.10. 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

5.2.11. 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

5.3. Пациент (законный представитель) обязан:

5.3.1. Соблюдать режим работы поликлиники, посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.

5.3.2. Соблюдать правила поведения в общественных местах.

5.3.3. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов.

5.3.4. Соблюдать требования пожарной безопасности.

5.3.5. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу поликлиники.

5.3.6. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: вход в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах; в холодное время года верхнюю одежду оставлять в гардеробе; шапки, шарфы, варежки, и проч. сдавать в гардероб в отдельном пакете.

5.3.7. В случае утери номерка из гардероба для определения собственника сданного в гардероб имущества обязаны дожидаться окончания работы гардероба или иным способом доказать, что сданная на хранение вещь действительно принадлежит собственнику (свидетельские показания, и проч.).

5.3.8. В случае утери, поломки, порчи номерка из гардероба возместить стоимость номерка.

5.3.9. Прибыть на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае невозможности явки на приём по уважительной причине законный представитель несовершеннолетнего пациента (пациент) обязан заранее предупредить об этом работников регистратуры.

5.3.10. В случае опоздания более чем на 10 минут может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приёма законный представитель несовершеннолетнего пациента (пациент) должен обратиться в регистратуру.

5.3.11. Законный представитель несовершеннолетнего пациента (пациент), записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

5.3.12. Сообщить контактный телефон при оформлении электронной карты. При отказе предоставления данной информации администрация поликлиники снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приёма врача.

5.3.13. Законному представителю несовершеннолетнего пациента (пациенту), находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приёме.

5.3.14. Нахождение в кабинете сопровождающих лиц, помимо законного представителя и пациента, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3.15. Выполнять предписания лечащего врача. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

5.3.16. Своевременно приходить на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине.

5.3.17. Оформлять в установленном порядке предложенный медицинским работником бланк «Добровольного информированного согласия» на проведение медицинского вмешательства (исследование или лечение), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства, либо о его прекращении, а также согласие на обработку персональных данных; свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания.

5.3.18. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную полную информацию о состоянии своего (пациента) здоровья, перенесённых болезнях, методах лечения, аллергических реакциях, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; должен знать, что сознательное искажение информации о здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

5.3.19. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

5.3.20. Добросовестно выполнять рекомендованные на маршрутном листе методы подготовки к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник может отказать в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения недостоверного результата обследования.

5.3.21. Являться на процедуры, лечение, повторные и диспансерные осмотры в установленном и согласованное с врачом время.

5.3.22. **Уважительно и вежливо относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение.** При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала, врач имеет право отказать законному представителю несовершеннолетнего пациента (пациенту) в наблюдении и лечении (кроме экстренных и неотложных случаев).

5.3.23. **Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность,** пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной и экстренной медицинской помощи, медицинских работников.

5.3.24. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники.

5.3.25. Получить результаты исследований, больничный лист, рецепты, другие документы в регистратуре только по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

5.3.26. Бережно относиться к имуществу поликлиники.

5.3.27. **Соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.**

5.3.28. Выполнять требования работников охраны поликлиники, не противоречащие настоящим Правилам.

5.4. 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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

5.4.1. **Оставлять малолетних детей без присмотра.**

5.4.2. **Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.**

5.4.3. Проносить в здание и служебные помещения поликлиники 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.

5.4.4. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

5.4.5. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения. Пользоваться служебным телефоном.

5.4.6. Находиться на прилегающей территории и в здании поликлиники в нерабочие часы и в выходные дни.

5.4.7. Находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви.

5.4.8. **Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, сквернословить, шуметь, бегать, прыгать, хлопать дверьми.** Ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки и диваны, подоконники.

5.4.9. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях.

5.4.10. **Курить** на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях поликлиники и на прилегающей территории. **Плеваться.**

5.4.11. Играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники.

5.4.12. **Оскорблять работников поликлиники и других посетителей.**

5.4.13. **Бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки.**

5.4.14. Выплёвывать на пол и приклеивать к стенам жевательную резинку.

5.4.15. **Выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления. Самовольно забирать медицинскую карту ребёнка из поликлиники.**

5.4.16. **Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.**

5.4.17. **Размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники.**

5.4.18. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники.

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

5.4.20. Препраждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники;

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

5.4.22. Выгуливать домашних животных на территории поликлиники. *

5.4.23. С целью недопущения нарушений в здании ведется видеонаблюдение.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии Федеральным Законом «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от «02» мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

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

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.5. 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.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (отчество - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения заявления или жалобы (обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования), ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения 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.

7.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или законного представителя только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7.4. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение **трёх рабочих дней** после подачи заявления.

7.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.6. В случае отказа от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации, заверяется подписью пациента (законного представителя).

7.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, является листок нетрудоспособности установленной формы. Документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, 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.

8.3. Полученный пациентом листок нетрудоспособности должен быть заверен печатями установленного образца.

8.4. Все справки о состоянии здоровья ребенка выдаются лечащим врачом только после осмотра ребёнка.

9. График работы поликлиники и её должностных лиц

9.1. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

9.2. Приём населения (пациентов, законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в справочном окне регистратуры, секретаря или на информационном стенде, официальном сайте поликлиники.

9.3. График работы поликлиники и её должностных лиц определяется Коллективным договором поликлиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

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

10.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи

10.2. Право оказания платных медицинских услуг поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.

10.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

10.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

10.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

10.6. Отношения между поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

10.7. Расчёты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются на основании заключенного договора с выдачей бланка строгой отчётности пациенту.

10.8. Оплата любых услуг без выписки бланков строгой отчетности в подразделениях ОГБУЗ «ИГДП № 6» категорически запрещена.

10.9. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках территориальной программы государственной гарантии.

11. Ответственность за нарушение настоящих Правил

11.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники поликлиники вправе делать им соответствующие **замечания** и применять **иные меры воздействия**, предусмотренные действующим законодательством.

11.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации ОГБУЗ «ИГДП № 6», материального ущерба имуществу поликлиники, на рушение пациентами и иными посетителями обязанностей, несоблюдение запретов, установленных главой 5. настоящих **Правил** «Права и обязанности пациентов», **влечёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ.**

11.3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на время их нетрудоспособности, и Правила поведения пациента в медицинских организациях ФЗ от «21» ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».