



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА ГОБУЗ "МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №5"

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила поведения (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации правила поведения пациентов (несовершеннолетние, их законные представители) и других посетителей в государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника №5" (далее - Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем), иным посетителем и Поликлиникой.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об охране здоровья граждан в Российской Федерации", от 29.11.2010 №326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ, иными нормативными актами.

1.3 Правила включают: основные понятия; права и обязанности пациентов (их законных представителей) и других посетителей Поликлиники; порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Поликлиникой; заключительные положения.

1.4 Соблюдение настоящих Правил обязательны для всех пациентов, проходящих диагностику, лечение, реабилитационные и профилактические мероприятия в Поликлинике их законных представителей, а также иных посетителей, находящихся на территории Поликлиники.

1.5 Настоящие Правила размещены в доступном для посетителей месте на официальном сайте Поликлиники <http://www.murdetpol5.ru>, в холле первого этажа Поликлиники (на стенде, или информационном «уголке», или в папке в регистратуре Поликлиники).

2. Основные понятия

2.1 В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

2.1.3. 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, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

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

2.1.5. 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.

2.1.6. Посетитель Поликлиники - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Поликлиники (в том числе сопровождающее несовершеннолетнего), для которого Поликлиника не является местом исполнения трудовых обязанностей.

2.2 К иным терминам и определениям, не указанным в настоящем разделе, применяются понятия и нормы, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Поликлиники

При обращении за медицинской помощью **пациент имеет право на:**

3.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2 Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, уровне образования и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.3 Выбор лечащего врача, перевод к другому врачу, с учетом его согласия, по согласованию с соответствующим должностным лицом: главным врачом или с заместителем главного врача по медицинской части Поликлиники если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

3.4 Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством доступными способами и средствами.

3.5 Получение информации о состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.6 Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.7 Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

3.8 Соблюдение врачебной тайны (сведений о факте обращения пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении) за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.9 Получение в доступной для него форме имеющейся в Поликлинике информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

При обращении за медицинской помощью **пациенты обязаны:**

3.10 Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.11 В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациенты, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.12 Соблюдать режим лечения, правила поведения в Поликлинике.

3.13 Своевременно (по возможности незамедлительно) информировать лечащего врача об изменении своего здоровья в процессе диагностики, лечения.

В соответствии с настоящими правилами поведения в Поликлинике пациенты, сопровождающие их лица, а также иные посетители Поликлиники (далее – посетители Поликлиники) обязаны:

3.14 Уважительно относиться к медицинским работникам и иным лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

3.15 Не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей и работников.

3.16 Посещать Поликлинику с целью получения медицинской помощи в установленное и согласованное с медицинским работником время, за исключением случаев, предусмотренных законодательством в части экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.17 При посещении Поликлиники соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.18 Посетители Поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также оскорблять других 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.

3.19 Бережно относиться к имуществу Поликлиники.

3.20 При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом персоналу Поликлиники.

3.21 Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях, согласно статье 12 Федерального закона РФ от 23.02.2012 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака».

3.22 Соблюдать, установленный в соответствии с законодательством запрет на осуществление несанкционированной фото и видеосъемки на территории Поликлиники, за исключением случаев осуществления фото и видеосъемки с разрешения руководства Поликлиники.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники и посетителей Поликлиники в здании Поликлиники (в том числе и в служебных помещениях Поликлиники) запрещается:

3.23. Проносить в Поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы, и средства, наличие которых у посетителя Поликлиники может представлять угрозу для безопасности окружающих.

3.24. Заходить в Поликлинику в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

3.25. Иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, крупногабаритные рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки.

3.26. Входить в помещение Поликлиники с детскими колясками. Детские коляски необходимо оставлять в специально оборудованном месте перед центральным входом в Поликлинику.

3.27. Передвигаться по Поликлинике на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах, за исключением пациентов, имеющих инвалидность, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски и иных средств, предусмотренных для инвалидов.

3.28. Приводить или приносить в Поликлинику животных, птиц.

3.29. Курить на территории, в здании и в помещениях Поликлиники.

3.30. Распивать на территории Поликлиники спиртные напитки, употреблять токсические, наркотические средства. Потреблять на территории Поликлиники психотропные вещества в немедицинских целях.

3.31. Появляться на территории Поликлиники в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

3.32. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц без соответствующего разрешения администрации Поликлиники.

3.33. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники.

3.34. Изымать и уносить какие-либо документы со стендов, информационных «уголков», предназначенных для общего пользования без разрешения администрации Поликлиники.

3.35. Выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов и представителей и находиться в иных коммерческих целях.

3.36. Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию и от здания Поликлиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и поликлиникой

4.1. Порядок рассмотрения жалоб, обращений и заявлений граждан определен Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

4.2. Личный прием граждан проводится руководителем Поликлиники, его заместителями или другими должностными лицами, дежурными администраторами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции. Информация о личном приеме граждан размещается на сайте Поликлинике, в холле первого этажа поликлиники.

4.3. Личный прием граждан проводится по предварительной записи, возможен личный прием граждан в порядке очередности.

4.4. Лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов вправе привлекать юрисконсульта, иных сотрудников соответствующих структурных подразделений, как непосредственно во время личного приема гражданина, так и по завершении приема.

4.5. В случае, если изложенные в ходе личного приема 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 в установленные законом сроки.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

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

4.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.9. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел.

5. Заключительные положения

5.1. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим посетителям и пациентам, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации сотрудникам Поликлиники, юридическому лицу – ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника №5», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. При размещении настоящих правил на информационном сайте Поликлиники, в холле первого этажа Поликлиники (на стенде, или информационном «уголке», или в папке в регистратуре Поликлиники) пациенты и иные посетители Поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

5.4. Настоящие Правила поведения действуют до их отмены.