

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и их законных представителей, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения пациентов, их законных представителей в поликлинику

Поликлиника осуществляет первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу населению.

Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях оказывается врачами терапевтами участковыми, врачами - специалистами, соответствующим средним медицинским персоналом.

При наличии медицинских показаний врачи-терапевты участковые, медицинский персонал образовательных учреждений направляют пациента на консультации к врачам - специалистам медицинских организаций.

При каждом обращении в поликлинику пациент (законный представитель) обязан предъявить действующий полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность.

Отсутствие страхового полиса и (или) документа, удостоверяющего личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в экстренных случаях, угрожающих жизни больного.

3. Права и обязанности пациентов

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, отчестве, 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 требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения **при согласии другого врача;**
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных 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 и здоровья ребенка, применяемых методах диагностики и лечения.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- 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 в соответствии с Законодательством РФ;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в поликлинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), **вход в кабинеты в верхней одежде категорически запрещен;**
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

4.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации"; иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к дежурному администратору лично или по «горячей линии» поликлиники 38-67-15, к администрации поликлиники согласно графику приема граждан, в том числе в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом (в течение 30 дней со дня его регистрации).

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои 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.

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

4.7. При необходимости поликлиника вправе использовать записи видеонаблюдения, записи телефонных разговоров.

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