Приложение № 2

к приказу главного врача

ГАУЗ «Новошешминская ЦРБ»

от «\_­­­­­\_\_» января 2022 года №\_\_\_

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей амбулаторно-поликлинических учреждений**

**ГАУЗ «Новошешминская ЦРБ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей амбулаторно-поликлинических учреждений Государственного автономного учреждения здравоохранения «Новошешминская центральная районная больница» (далее - Учреждение) - это организационно-правовой документ, призванный регламентировать:

- взаимодействие пациента, его представителей и посетителей с персоналом амбулаторных и стационарных структурных подразделений;

- права и обязанности пациента (представителя пациента) при получении медицинской помощи;

- иные медикоправовые вопросы, возникающие в процессе получения пациентом медицинской помощи в структурных подразделениях Учреждения.

1.2. Настоящие «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» (далее - Правила) разработаны в соответствии с нормами и требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства Республики Татарстан, а также отраслевых, межотраслевых и иных нормативно-правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере охраны здоровья граждан (в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЭ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организаций (далее - МО), иными нормативно-правовыми актами. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления па информационных стендах Учреждения и на сайте Учреждения в сети Интернет.

1.3. Настоящие Правила содержат перечень используемых понятий и определений в целях детального разъяснения всего круга обстоятельств медицинской деятельности и участвующих в ней лиц, на которых распространяются ниже изложенные нормы, требования и установленные ограничения.

1.4. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми пациентами, их законными представителями и посетителями при нахождении на территории Учреждения и структурных подразделений.

1.5. При обращении в Учреждении пациенты и посетители могут ознакомиться

ЦРБ» с настоящими Правилами на информационных стендах.

**2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

**2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО на условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов МО;

- 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;

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

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья:

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- отказ от медицинского вмешательства:

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- допуск к нему адвоката или законною представителя для защиты своих прав;

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

непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

**2.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента

в МО;

- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

- своевременно являться на прием к врачу;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- посещать подразделения МО и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц по предварительной записи;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.

- соблюдать тишину, чистоту и порядок при пребывании в структурных подразделениях;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы (при их наличии), верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения, использованные спиртовые шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие в процедурных кабинетах.

- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом или перевести в беззвучный режим.

- в случае обнаружения бесхозных предметов (коробок, сумок, свертков и т.п.), а также признаков пожара или иных угроз безопасности немедленно сообщить об этом персоналу Учреждения.

**3. ОГРАНИЧЕНИЯ, УСТАНОВЛЕННЫЕ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, а также соблюдения в Учреждении санитарно-противоэпидемиологического режима **пациентам ЗАПРЕЩЕНО**:

 - Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.д.);

- Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;

- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;

- Курить на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холлах и других помещениях, на крыльце амбулаторно-поликлинического учреждения и всей прилегающей территории Учреждения;

- Громко разговаривать, шуметь;

- Оставлять малолетних детей без присмотра;

- Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;

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

- Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;

- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;

- Находиться в помещениях МО в верхней одежде;

- Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию (ям) МО.

- Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

- Проносить в МО скоропортящиеся продукты;

- Выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

- При пользовании туалетными комнатами бросать марлю, вату или бумагу в унитазы, раковины и прочее санитарное оборудование;

- Портить мебель и предметы интерьера кабинетов, коридоров и холлов. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Учреждения с целью планового посещения без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ АМБУЛАТОРНО-ПОЛИКЛИНИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

4.1. **Посетители** амбулаторно-поликлинических учреждений **имеют право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и

обслуживающего персонала Учреждения;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача, к которому пациент записан на прием;

- информацию о состоянии здоровья пациента, которого они сопровождают, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому может быть передана такая информация;

- обращение в администрацию Учреждения при возникновении конфликтных ситуаций или нарушении их прав, согласно графика приема граждан, утвержденного главным врачом Учреждения.

4.2. **Посетители** амбулаторно-поликлинических учреждений **обязаны:**

- в целях поддержания чистоты и порядка в холлах и кабинетах Учреждения одевать на обувь бахилы (при их наличии), а верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- уважительно относиться к медицинскому и иному персоналу Учреждения;

- в интересах представляемого или сопровождаемого пациента и при его согласии сотрудничать с его лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- во врачебных и лабораторно-диагностических кабинетах, коридорах и холлах помещений Учреждения соблюдать тишину, чистоту и порядок;

выполнять требования и рекомендации медицинских работников относительно порядка и условий обследования и лечения сопровождаемых ими пациентов, придерживаться режима работы структурных подразделений Учреждения;

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка и требования пожарной безопасности, бережно относиться к имуществу структурных подразделений Учреждения;

- при пользовании туалетными комнатами рационально расходовать воду и электроэнергию, соблюдать чистоту и порядок;

- в случае обнаружения бесхозных предметов (коробок, сумок, свертков и т.д.), а также признаков пожара или иных угроз безопасности немедленно сообщить об этом персоналу Учреждения.

4.3. Ограничения, установленные для посетителей амбулаторно-поликлинических учреждений.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, а также соблюдения в Учреждении санитарно-противоэпидемиологического режима **посетителям** амбулаторно-поликлинических учреждений **ЗАПРЕЩЕНО:**

- курение на лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холлах и других помещениях, на крыльце амбулаторно-поликлинического учреждения и всей прилегающей территории Учреждения;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде;

- при нахождении в коридорах и холлах вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;

- обращаться в интересах пациента или сопровождать его на прием к врачу с домашними животными, а также иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- употреблять пишу в коридорах, холлах, на подоконниках лестничных площадок и других помещений;

- вести себя некорректно по отношению к посетителям и пациентам, громко и вызывающе выражаться с использованием нецензурной брани, неуважительно выражать свое отношение к персоналу Учреждения;

- сопровождать пациента на прием к врачу или на диагностическое исследование в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также употреблять на территории Учреждения спиртные напитки, наркотические и токсические вещества;

- при пользовании туалетными комнатами бросать марлю, вату или бумагу в унитазы, раковины и прочее санитарное оборудование;

- портить мебель и предметы интерьера кабинетов, коридоров и холлов.

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и осуществлять деятельность в иных коммерческих целях.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, а также в случае нарушения своих прав, пациент имеет право обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом.

К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере оказания медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. Письменные заявления оформляются в двух экземплярах, регистрируются секретарем главного врача. Один экземпляр остается в приемной главного врача, второй - возвращается пациенту (либо делается копия письменного заявления, которая возвращается пациенту), при этом в жалобе указывается дата принятия жалобы и входящий номер.

Заявление должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), контактные телефоны для обратной связи и ответа.

К заявлению необходимо приложить подтверждающие обоснованность обращения документы (при их наличии). В случае если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, заявление может быть направлено сразу в несколько инстанций.

5.3. Ответ пациенту на заявление предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.4. В случае нарушения прав пациента он может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Учреждения, в Министерство здравоохранения Республики Татарстан, Территориальное управление РОСЗДРАВНАДЗОРа по Республике Татарстан либо в суд.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

6.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6.2. Пациент несёт 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 дальнейшем состоянии здоровья пациента.

6.3. В случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством

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

6.5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**7. МЕРОПРИЯТИЯ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ СРЕДЫ.**

В целях обеспечения безопасной среды для пациентов и посетителей, поддержания дисциплины и порядка, предотвращения преступлений, правонарушений, предупреждения возникновения чрезвычайных ситуаций в амбулаторно-поликлинических учреждениях в местах общего пользования установлены системы видеонаблюдения.