

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в **ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России (консультативно-диагностическая поликлиника)** с целью создания благоприятных условий для получения ими квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, а в части касающейся норм поведения и для посетителей поликлиники.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах.

При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику пациенту необходимо:

- ознакомиться с настоящими Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы поликлиники;
- предъявить документ удостоверяющий личность;
- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документа, удостоверяющего личность; место жительства; место регистрации; дата регистрации; страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования; номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица; данные о страховой медицинской

организации, выбранной застрахованным лицом; дата регистрации в качестве застрахованного лица; статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства;
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством порядке.

Для получения **консультации** или лечения в поликлинике в дальнейшем, пациент должен обращаться в регистратуру поликлиники. Предварительная запись осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону № 50-00-96

В регистратуре поликлиники при каждом посещении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис обязательного медицинского страхования, и медицинским регистратором оформляется талон амбулаторного пациента.

Кроме того: пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- соблюдать установленный режим работы медико-санитарной части и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
- посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;
- являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его; соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

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

-соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;

-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену);

- сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место;

- бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику поликлиники);

- бережно относиться к имуществу медико-санитарной части, соблюдать чистоту и порядок.

При этом пациентам **запрещается** :

- проносить в здания и кабинеты 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;

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

- находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;

- пользоваться служебным телефоном;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники;
- играть в азартные игры в поликлинике;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники части объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медико-санитарной части в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- оставлять в верхней одежде, деньги, ценные вещи, украшения, администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Пациент несёт ответственность:

- за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации),

- за несоблюдение указаний (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 состоянии здоровья пациента.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники поликлиники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесении материального ущерба – сообщается по месту работы пациента.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медико-санитарной части, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медико-санитарной части, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением соответствующего отделения или заместителю гл. врача по медицинской части. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны

здоровья граждан в Российской Федерации»; от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"; от 29 ноября 2010 г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"; от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»; от 06 марта 2006 г. N 35-ФЗ "О противодействии терроризму" «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006; Гражданским кодексом Российской Федерации; КоАП РФ; иными нормативными актами.