**Приложение № 1**

**к Приказу СПб ГБУЗ «ГП №27»**

**№533/О от 25.10.2019**

**ПРАВИЛА**

**ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СПб ГБУЗ «ГП №27»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила поведения пациентов в СПб ГБУЗ «ГП №27» (далее - Правила) – локальный нормативный акт Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №27» (далее – СПб ГБУЗ «ГП №27» или Учреждение), регламентируют правила пребывания и поведения пациентов, посетителей и иных лиц, находящихся в СПб ГБУЗ «ГП №27».

1.2. Правила разработаны на основании:

- Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

- Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

- Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных"

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"

- Гражданского кодекса РФ (ст.152.1, ст.435-441)

- Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей"

- Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативными правовыми актами, а также локальными нормативными актами учреждения.

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, посетителей и иных лиц в СПб ГБУЗ «ГП №27» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах.

1.4. Настоящие Правила разработаны с целью реализации предусмотрительных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обеспечения безопасности граждан, а так же медицинского персонала при посещении Учреждения.

1.5. Настоящие правила обязательны для пациентов, посетителей и иных лиц, находящихся в СПб ГБУЗ «ГП №27».

1.6. Записываясь на амбулаторный приём в СПб ГБУЗ «ГП №27», пациент заочно соглашается со всеми правилами нахождения в СПб ГБУЗ «ГП №27». Посетители и иные лица, находясь в СПб ГБУЗ «ГП №27», заочно соглашаются с правилами поведения в СПб ГБУЗ «ГП №27».

1.7. Медицинская помощь в Учреждение пациентам оказывается:

- бесплатно  в рамках  системы обязательного медицинского страхования.

- платно  по договорам возмездного оказания медицинских услуг

1.8. При посещении поликлиники  пациенту необходимо при себе иметь следующие документы: паспорт, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС.

Для детей до 15 лет медицинская помощь оказывается при предъявлении свидетельства о рождении (паспорта), СНИЛС, полиса обязательного медицинского страхования, документа, удостоверяющего личность (паспорт) законного представителя.

Отсутствие страхового полиса и документа, удостоверяющего личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в экстренных случаях, угрожающих жизни больного и при неотложных состояниях.

1.9. Положение и изменения к нему утверждаются приказом руководителя учреждения.

1.10. В случае, если в связи с изменением законодательства Российской Федерации, Правила вступает в противоречие с новым законодательством, вплоть до принятия новой редакции правил непосредственно применяются соответствующие нормы законодательства Российской Федерации.

1.11. Правила вступают в силу с момента подписания.

**2. Основные понятия**

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

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

Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом  работы

Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечении в Учреждении.

**3. Правила пребывания пациента, посетителей и иных лиц, находящихся в учреждении и гарантия получения медицинской помощи**

3.1. Пациенты, посетители и иные лица, находящиеся в СПб ГБУЗ «ГП №27» обязаны:

- в первое посещение информировать врача о перенесенных и сопутствующих заболеваниях (врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции).

- после разъяснения врача-специалиста подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства. В случае отказа пациенту обязательно разъясняют возможные последствия, что фиксируется в медицинской карте («амбулаторной карте»). Свой отказ пациент (законный или уполномоченный его представитель) должен подписать лично;

- информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

- женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

- соблюдать назначенное лечение (необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, правил приема медикаментов), рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам;

- соблюдать режим работы Учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим;

- посещать СПб ГБУЗ «ГП №27» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при входе в СПб ГБУЗ «ГП №27» надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить на улице;

- с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения, проявлять так, уважение, доброжелательное и вежливое отношение, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес, не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

- 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 СПб ГБУЗ «ГП №27»;

- при обращении в регистратуру Учреждения при себе иметь документ, удостоверяющий личность, страховой медицинский полис, СНИЛС (при возможности);

- при обращении в регистратуру-кассу при оказании платных медицинских услуг при себе иметь документ, удостоверяющий личность;

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

- заходить в кабинет врача-специалиста только по приглашению медицинского персонала;

- сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его;

- приходить на очередной амбулаторный осмотр в установленный врачом срок;

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

- не вмешиваться в действия врача-специалиста, среднего медицинского персонала, не осуществлять какие-либо действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- пациент должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу СПб ГБУЗ «ГП №27», соблюдать чистоту и тишину в его зданиях и помещениях;

- не курить внутри зданий и на всей территории СПб ГБУЗ «ГП №27».

- соблюдать требования персонала по обеспечению пожарной безопасности и антитеррористической защищенности СПб ГБУЗ «ГП №27». При обнаружении источников пожара, угрожающих общественной безопасности, должен незамедлительно сообщить об этом персоналу.

3.2. При сопровождении пациента:

- находиться в кабинете врача-специалиста, сопровождая несовершеннолетнего или недееспособного пациента, имеет право законный представитель (родитель, опекун и т.п.);

- находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания;

- сопровождая совершеннолетнего дееспособного пациента, находиться в кабинете врача-специалиста имеет право его представитель при наличии письменной доверенности, в которой должны быть перечислены все действия, на которые представитель уполномочен пациентом. К доверенности предоставляются паспорта пациента и доверенного лица.

- при разрешении врача-специалиста и согласии пациента, его может сопровождать любое лицо. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека;

- врач имеет право запретить сопровождение пациента законным представителем или доверенным лицом, если, по его мнению, это скажется негативно на безопасности и качестве оказываемых услуг, а также не является разумным и адекватным в конкретных обстоятельствах.

3.3. Маломобильные граждане, пациенты, которые с учетом состояния здоровья, испытывающие затруднение при передвижении по поликлинике (в подъеме/спуске по этажам, передвижении между кабинетами врачей) и нуждающиеся в сопровождении до кабинета(ов) врача-специалиста и обратно, обращаются к администратору учреждения, находящегося при в ходе в СПб ГБУЗ «ГП №27» для предоставления им необходимой помощи либо нажать «Кнопку вызова персонала» которая расположена возле двери перед входом в поликлинику.

3.4. Учреждение не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов, а также за вещи, оставленные без присмотра.

3.5. Фото и видеосъемку в Учреждения можно вести только с разрешения администрации Учреждения. Фото и видеосъёмка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

3.6. Работники Учреждения вправе попросить пациентов прекратить аудиозапись, если она препятствует в оказании медицинской помощи, в том числе другим лицам.

3.7. Время начала приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться).

3.8. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией и получать на основании такой документации консультацию других специалистов. Получать на основании письменного заявления (в течение 10 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья.

3.9. Амбулаторная карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в Учреждении на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента.

**4. Пациентам, посетителям и иным лицам, находящимся в** **помещениях и на территории СПб ГБУЗ «ГП №27», запрещается:**

4.1. Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства;

4.2. Проносить 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.

4.3. Находиться в служебных помещениях без разрешения персонала.

4.4. Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей;

4.5.  Приводить или приносить животных, птиц;

4.6.  Заходить в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

4.7.  Выносить из помещения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов, а также пытаться вынести за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;

4.8. Играть в азартные игры.

4.9. Оставлять малолетних детей без присмотра.

4.10. Размещать объявления без разрешения администрации СПб ГБУЗ «ГП №27».

4.11. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации СПб ГБУЗ «ГП №27» и/или медицинского работника.

4.12. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях.

4.13. Преграждать проезд служебного транспорта к зданиям СПб ГБУЗ «ГП №27».

**5. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

5.1. В случае нарушения пациентами, посетителями и иными лицами, находящимися в СПб ГБУЗ «ГП №27», настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации (вызов правоохранительных органов).

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам СПб ГБУЗ «ГП №27», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории СПб ГБУЗ «ГП №27», неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам СПб ГБУЗ «ГП №27», причинение вреда деловой репутации СПб ГБУЗ «ГП №27», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации