

**ПРАВИЛА ВНУТРІШНЬОГО РОЗПОРЯДКУ
(для пацієнтів)
комунального некомерційного підприємства «Міська поліклініка № 6» Харківської міської
ради**

1. Загальні положення:

- 1.1. Ці Правила внутрішнього розпорядку (для пацієнтів) (далі Правила) комунального некомерційного підприємства «Міська поліклініка № 6» Харківської міської ради (далі – Поліклініка) є організаційно-правовим документом, який регламентує відповідно до законодавства України, інших нормативно-правових актів, а також рішень Харківської міської ради, поведінку пацієнта, а також інші питання, що виникають між пацієнтом (його представником) і поліклінікою.
- 1.2. Ці правила обов'язкові для всіх пацієнтів, а також інших осіб (відвідувачів), які знаходяться в поліклініці. (Пацієнт або відвідувач – далі пацієнт).
- 1.3. Правила розроблені з метою реалізації законних прав пацієнтів та персоналу поліклініки, а також для створення сприятливих умов перебування пацієнтів у приміщенні поліклініки:

Правила в собі містять:

- порядок прийому пацієнтів;
 - права та обов'язки пацієнтів;
 - правила користування мобільними пристроями (стілниковими телефонами, смартфонами, комунікаторами тощо);
 - порядок вирішення конфліктних ситуацій між закладом і пацієнтом;
 - порядок надання інформації про стан здоров'я пацієнта.
- 1.4. Правила знаходяться у доступному для пацієнтів місці (на дошці для інформації), а також викладені на сайті поліклініки.
 - 1.5. Відносини між поліклінікою і пацієнтом (його законним представником) у частині, що не регулюються цими Правилами, регламентуються чинним законодавством України.
 - 1.6. Дотримання цих правил дозволяє пацієнту зручно та ефективно взаємодіяти з персоналом закладу.

2. Порядок прийому пацієнтів лікарями

- 2.1. Заклад надає медичні послуги у дні і години, встановлені адміністрацією.
- 2.2. Надання медичної допомоги здійснюється відповідно до режиму роботи поліклініки та годин прийому пацієнтів лікарем.
- 2.3. Первинна медична допомога (ПМД) надається під час особистого прийому пацієнта за місцем надання ПМД.
- 2.4. Лікар з надання ПМД може прийняти рішення про надання окремих послуг ПМД за місцем проживання (перебування) пацієнта або з використанням технічних засобів електронних комунікацій відповідно до режиму роботи поліклініки.
- 2.5. Лікар з надання спеціалізованої (вторинної) допомоги надає медичну допомогу відповідно до медичних показань за електронним направленням лікуючого лікаря.
- 2.6. Випадки, коли медичні послуги надаються за кошти пацієнта:
 - надання послуг з медичного обслуговування населення без направлення лікаря, крім випадків, коли направлення не вимагається (прийом акушера-гінеколога, стоматолога, педіатра);

- надання послуг з медичного обслуговування населення за договорами з юридичними особами;
- надання послуг з медичного обслуговування населення за місцем проживання (перебування) пацієнта за самостійним вибором пацієнта за умови відсутності показання для їх надання.
- надання послуг з медичного обслуговування населення, які не покриваються за програмою державних гарантій медичного обслуговування населення.

2.7. Запис на прийом до лікарів здійснюється:

- безпосередньо у реєстратурі підприємства;
- через інтернет, в медичній інформаційній системі (МІС);
- лікуючим лікарем.

2.8. Лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або норм цих правил.

3. Права та обов'язки пацієнтів

3.1. Права пацієнтів:

- на охорону здоров'я;
- на медичну допомогу;
- на таємницю про стан здоров'я;
- на державний захист права на охорону здоров'я;
- на захист інформації про персональні дані;
- на обов'язкові медичні огляди;
- на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я;
- на згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання;
- пацієнт вправі вимагати заміни лікаря;
- кожний пацієнт має право, коли це виправдано його станом, бути прийнятим у будь-якому закладі охорони здоров'я за своїм вибором, якщо цей заклад має можливість забезпечити відповідне лікування.
- на вибір лікаря;
- на вибір закладу охорони здоров'я;
- на відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю;
- на звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності тощо;
- на оскарження до суду рішень, дій, чи бездіяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності тощо.

3.2. Обов'язки пацієнтів:

- виконувати норми цих правил;
- піклуватися про своє здоров'я;
- проходити профілактичні медичні огляди;
- виконувати медичні приписи та правила внутрішнього розпорядку поліклініки;
- надавати лікарю повну інформацію щодо попередніх захворювань та інших питань, стосовно стану здоров'я;
- ставитись до медичного персоналу закладу і до інших пацієнтів з повагою, не дозволяти собі проявів грубощів та безтактності, дотримуватись загальних етичних норм та правил поведінки, не виявляти будь-яких проявів агресії;
- не шкодити здоров'ю інших громадян;
- дотримуватись тиші в усіх приміщеннях поліклініки;
- не смітити на території закладу;
- обережно поводитися з обладнанням та інвентарем закладу;

- у разі нанесення матеріальних збитків поліклініці з його вини відшкодовувати матеріальну шкоду в повному обсязі;
- ніяким чином не заважати діям персоналу поліклініки, а також повноцінному лікуванню інших пацієнтів;
- не заходити у кабінет до лікаря у верхньому одязі (шуби, куртки тощо). Верхній одяг залишати у гардеробі (при роботі гардеробу).

3.3. Забороняється:

- курити (палити), вживати спиртні напої, наркотики або інші психотропні засоби, грати в азартні ігри на території поліклініки;
- приносити у приміщення поліклініки холодну та вогнепальну зброю та демонструвати її персоналу або оточуючим;
- виносити за межі закладу будь-яке майно, розхідні матеріали, медикаменти, які належать закладу, без дозволу лікуючого лікаря або адміністрації поліклініки;
- торгувати на території поліклініки без дозволу, що наданий відповідно до законодавства;
- приводити або приносити до закладу будь яких тварин та птахів.

4. Правила користування мобільними пристроями (стільниковими телефонами, смартфонами, комунікаторами тощо)

- 4.1. Необхідно обмежити себе в користуванні мобільним зв'язком у приміщенні поліклініки.
- 4.2. Забороняється користуватись мобільним телефоном під час огляду лікарем, при проведенні будь-яких маніпуляцій у спеціалізованих кабінетах (маніпуляційний, функціональної діагностики, клініко-діагностична лабораторія тощо).
- 4.3. Необхідно виключити свій мобільний пристрій у фізіотерапевтичному кабінеті, рентгенологічному (мамографічному, флюорографічному) кабінеті, кабінеті ультразвукової діагностики (УЗД), кабінеті функціональної діагностики.
- 4.4. Під час перебування у приміщенні поліклініки мобільний прилад слід переводити в режим «без звуку» або на мінімальну гучність.

5. Порядок вирішення конфліктів між пацієнтом і закладом

- 5.1. Порядок розгляду звернень громадян відбувається відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
- 5.2. У випадках конфліктних ситуацій пацієнт (його законний представник) має право безпосередньо звернутися до адміністрації поліклініки згідно з графіком прийому громадян або звернутися до адміністрації поліклініки у письмовому вигляді.
- 5.3. При особистому прийомі громадянин пред'являє документ, який посвідчує його особу. Звернення реєструється у Журналі звернень громадян, який ведеться відповідно до чинного законодавства. У разі, якщо викладені в усному зверненні факти та обставини, які є очевидними і не потребують додаткової перевірки, відповідь на звернення надається усно, за згодою громадянина, про що робиться відмітка у журналі. В інших випадках відповідь на поставлені питання надається у письмовому вигляді.
- 5.4. Письмове звернення підлягає реєстрації і розгляду у порядку, що встановлений законодавством.
- 5.5. Якщо у зверненні містяться питання, вирішення яких не належить до компетенції посадових осіб закладу, особі надається роз'яснення, куди і в якому порядку їй слід звернутися.

6. Порядок отримання інформації про стан здоров'я

- 6.1. Пацієнт має право на отримання достовірної і повної інформації про стан свого здоров'я, у тому числі на ознайомлення з відповідними медичними документами, що стосуються його здоров'я.
- 6.2. Медичний працівник зобов'язаний надати пацієнтові в доступній формі інформацію про стан його здоров'я, мету проведення запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, у тому числі наявність ризику для життя і здоров'я.
- 6.3. Інформація про пацієнта, зокрема, дані про її національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, а також адреса, дата і місце народження, є конфіденційною.
- 6.4. Не допускаються збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та захисту прав людини.
- 6.5. У разі смерті пацієнта члени його сім'ї або інші уповноважені ними фізичні особи мають право бути присутніми при дослідженні причин його смерті та ознайомитися з висновками щодо причин смерті, а також право на оскарження цих висновків до суду.
- 6.6. Перший примірник лікарського свідоцтва про смерть видається родичам померлого чи іншим особам, які зобов'язалися поховати померлого, другий примірник лікарського свідоцтва про смерть залишається в закладі охорони здоров'я або місці провадження медичної практики.
- 6.7. Держава гарантує конфіденційність інформації про померлого. Надання такої інформації здійснюється відповідно до Закону України "Про інформацію".
- 6.8. Надання інформації про пацієнта третім особа відбувається виключно у межах чинного законодавства України.