**Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике.**

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно- эпидемиологического режима запрещается:

* приносить в помещения поликлиники 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* иметь при себе крупногабаритные предметы;
* находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории полклиники;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;
* размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
* оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;
* пользоваться служебным телефоном;
* приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
* посещать поликлинику с домашними животными;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
* портить мебель и предметы интерьера;
* пользоваться сильнопахнущей парфюмерией.

**2.Пациенты и посетители на территории и в помещениях поликлиники обязаны:**

* находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
* соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим ( сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
* при входе в поликлинику надевать бахилы или сменную обувь;
* верхнюю одежду оставлять в гардеробе, ценные вещи не оставлять в карманах верхней одежды;
* проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам , соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ: детям инвалидам и сопровождающим, а также сопровождающим, имеющим право на внеочередное обслуживание (инвалиды по зрению, по слуху, сотрудники комиссии по делам несовершеннолетних);
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам поликлиники.

**3.Порядок разрешения конфликтов**

1) В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или обратиться к администрации в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации.

2) При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

3) При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставляемых в обращении вопросов.

4) Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы(либо их копии).

5) Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным законом. Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача № 21. Время приема с 8.00ч. до 16.00 ч. ежедневно.

6) Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

7) Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8) В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не водит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4 .Ответственность за нарушение Правил.**

1) Пациент несет 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 состоянии здоровья пациента.

2) В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия или наряд милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.

3) Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имущества поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.