**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Наказом директора**

**КНП «МП № 3» ХМР**

**Від 03.05.2024 р.№ 62/0/628-24**

**ПРАВИЛА**

**внутрішнього розпорядку (правила перебування пацієнтів ) комунального некомерційного підприємства «Міська поліклініка № 3»**

**Харківської міської ради**

Цей документ є внутрішнім, локальним нормативним документом, який регламентує внутрішній режим і особливості перебування та обслуговування пацієнтів у КНП «МП № 3» ХМР з метою забезпечення належного лікувально-профілактичного, санітарно-гігієнічного та епідеміологічного режиму поліклініки.

Правила розроблено на підставі Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров’я» постанов і наказів державних органів, які регулюють діяльність в сфері охорони здоров’я.

Правила є обов’язковими для всіх пацієнтів та відвідувачів поліклініки.

Кожен пацієнт, відвідувач має можливість ознайомитись з Правилами, які розміщено на стенді та куточку під назвою « ІНФОРМАЦІЯ» в приміщенні Поліклініки та на офіційному сайті http: //3pol.city.kharkov.ua Поліклініки.

**1. Загальні положення**

1.1. Правила внутрішнього розпорядку (перебування пацієнтів) комунального некомерційного підприємства «Міська поліклініка №3» Харківської міської ради (далі скорочено – Правила) є обов’язковими правилами поведінки для пацієнтів та відвідувачів, зокрема, з дотримання тиші, чистоти, техніки безпеки, протипожежної безпеки.

1.2. Медичний заклад не несе відповідальності за збереження грошей, цінних речей і одягу пацієнтів (відвідувачів), за винятком , які були передані на відповідальне зберігання.

1.3. Інформація про керівництво КНП «МП № 3» ХМР, ліцензію на медичну практику, медичний персонал, сертифікати на медичні засоби та обладнання, Програму медичних гарантій є відкритою та розміщена на офіційному сайті http: //3pol.city.kharkov.ua Поліклініки.

**2. Порядок прийому пацієнтів**

2.1. Комунальне некомерційне підприємство «Міська поліклініка № 3» Харківської міської ради надає населенню медичні послуги за графіком, встановленим правилами внутрішнього трудового розпорядку та наказом директора.

**Прийом пацієнтів**  здійснюється щоденно з понеділка по п’ятницю за попереднім записом або записом онлайн**з 08-00 до 18-00** **години**

**Субота та неділя**

* прийом чергового лікаря з 8-00 до 13-00 години ;
* маніпуляційний кабінет працює з 8-00 до 13-00 години.

2.2. Пацієнт може обрати день та години прийому із вільних місць в графіку прийому лікарів. Записатись попередньо на прийом можна звернувшись безпосередньо до реєстратури Поліклініки або за номерами телефонів реєстратури: 057 725-06-39, 098-648-21-85,099-648-21-85 або через сервіс запису до лікарів helsi.me самостійно, у мобільному телефоні.

2.3. **Право позачергового прийому мають:**

- особи з інвалідністю внаслідок війни (ст. 13 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);

- особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більш як одна особа, яка супроводжує особу з інвалідністю першої групи або дитину з інвалідністю) (ст. 38 Закону України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 №875-ХІІ зі змінами).

2.4. **Право першочергового прийому мають:**

- учасники бойових дій та особам, прирівняним до них (ст. 12 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);

- учасники війни (ст. 14 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);

- члени сім’ї загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України (ст. 15 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);

- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною (ст. 16 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» від 22.10.1993 №3551-ХІІ зі змінами);

- члени багатодітних сімей (ст. 13 Закону України «Про охорону дитинства» 26.04.2001 №2402-ІІІ зі змінами).

- громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи віднесені до категорії 1.2.3 (ст. ст.20, 22 Закону України «Про сатус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чоронобильської катастрофи» від 28.02.1991 № 796-ХП, зі змінами)

2.5. У випадку, якщо пацієнт не з’явився на прийом у призначений час без попередження або запізнився більше ніж на 15 хвилин, запис може бути скасовано.

2.6. У разі необхідності, пацієнт може попередньо узгодити перенесення годин прийому на іншу дату та час.

2.7. Якщо пацієнт не в змозі прийти на прийом в призначений час, рекомендовано повідомити реєстратора про це своєчасно, не пізніше ніж за півгодини до прийому.

2.8. Без попереднього запису прийом пацієнта можливий за умови наявності вільних місць у графіку лікаря.

2.9. Пацієнтів обслуговують у визначені години прийому. Прийом пацієнта у лікарів може тривати понад запланований час, тому прийом наступного пацієнта може у такому разі розпочатися пізніше.

2.10. Діагностичні та консультативні висновки спеціалістів інших медичних закладів приймаються до уваги але не можуть бути основною для видачі яких-небудь видів висновків фахівцями Поліклініки, призначення плану надання медичних послуг, отримання рекомендацій лікаря і проведення медичних маніпуляцій.

2.11. Отримання висновків і рекомендацій фахівців поліклініки, проведення медичних маніпуляцій чи інших додаткових послуг поліклінікою можливе тільки після консультації лікаря або проходження обстеження саме у Поліклініці.

2.12. Координаційну роботу при зверненні пацієнтів забезпечує реєстратор рецепшену Поліклініки, який надає довідкову інформацію.

**3. Правила поводження на прийомі у лікаря**

**та під час лікування**

3.1. Під час прийому, проведення процедур, лікування та інших медичних втручань, пацієнт повинен дотримуватись приписів, рекомендацій та інструкцій лікаря, інших інструкцій сестер медичних.

3.2. Медичні послуги, надаються пацієнтам за наявності письмової інформованої згоди, яка необхідна для застосування методів діагностики, профілактики та лікування. Щодо пацієнта віком до 14 років (малолітнього пацієнта), а також пацієнта, визнаного в установленому законом порядку недієздатним, медичне втручання здійснюється за згодою їх законних представників (медичні послуги таким пацієнтам надаються за обов’язкового супроводу його законних представників).

3.3. Пацієнти, які досягли чотирнадцяти років і які звернулися за наданням їм медичної допомоги, мають право на вибір лікаря та вибір методів лікування відповідно до його рекомендацій.

3.4. Вид та обсяг медичних послуг визначаються лікуючим лікарем. Пацієнт повинен повідомити лікарю Поліклініки достовірну інформацію про стан свого здоров’я, спадкові захворювання, алергічні реакції, інфекційні, гострі та інші захворювання.

3.5. Пацієнт (законний представник) повинен негайно інформувати лікаря про зміни у стані здоров’я, виявлення негативних наслідків у процесі лікування, появу або зникнення симптомів, погіршення самопочуття та іншу інформацію, побічні дії лікарських засобів.

3.6. Пацієнт повинен повідомити інформацію про лікарські засоби, які приймає, про факт лікування лікарем іншого закладу охорони здоров’я або лікарем, який є фізичною особою – підприємцем та провадить медичну практику на підставі відповідної ліцензії. Пацієнт повинен надати результати діагностичних обстежень, що проведені в інших закладах охорони здоров’я.

3.7. Необхідною умовою для отримання позитивного ефекту від призначеного лікування є чітке виконання пацієнтом всіх приписів і рекомендацій лікаря, забезпечення необхідного рівня особистої гігієни і правил прийому медикаментів.

**4. Правила оформлення медичної документації пацієнтів**

4.1. Перед першим прийомом пацієнта лікарем до поліклініки, реєстратор вносить дані до медичної інформаційної системи- МІС ЕСОЗ. Відомості про пацієнта зберігаються відповідно Закону України «Про захист персональних даних».

4.2. Всі дані діагностичних обстежень, а також діагноз і рекомендації лікаря заносять до паперової медичної карти амбулаторного хворого Форма 25/о та до медичної інформаційної системи - МІС ЕСОЗ.

4.3. На прохання реєстратора пацієнт повинен надати паспорт або інший документ, що підтверджує особу.

4.4. Пацієнт має право на вільний вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу шляхом укладання декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу.

4.5. Пацієнт або його законний представник повинні надати достовірну інформацію про стан здоров’я пацієнта.

4.6. Обов’язковою умовою для застосування лікарем методів діагностики, лікування є отримання від пацієнта (законного представника) Інформованої добровільної згоди пацієнта згідно форми, затвердженої МОЗ України.

4.7. Вся медична документація є власністю поліклініки . Не може бути розголошена будь яка інформація про пацієнта, а також видаватися документи третім особам, що містять конфіденційну інформацію, окрім випадків, передбачених чинним законодавством. Поліклінікою передбачені заходи із захисту відомостей про пацієнтів.

4.8. Працівники Поліклініки не можуть обмежити право пацієнтів (їх законних представників) отримувати інформацію про себе.

4.9. Документи про стан здоров’я пацієнтів видаються у спосіб та у формі, передбаченій чинним законодавством України. Копія медичної документації видається пацієнту на вимогу за його письмовою заявою. Довідки про стан здоров’я, виписки видаються на усну або письмову вимогу пацієнта або законного представника (батьків, опікунів). Представнику пацієнта за довіреністю та адвокату інформація про стан здоров’я пацієнта надається за його письмовою згодою. У всіх інших випадках копії медичної документації, витяги, виписки, інформація про стан здоров’я, обстеження, лікування надаються лише за рішенням суду.

**5. Правила перебування пацієнтів, відвідувачів**

**в приміщеннях поліклініки**

5.1. Пацієнти та відвідувачі, що зайшли до приміщень поліклініки у осінньо-зимовий період зобов’язані здати верхній одяг до гардеробу на цокольному поверсі Поліклініки і додатково одягнути бахіли.

Осінньо-зимовий - це період з 15 жовтня по 15 квітня.

5.2. Поліклініка не несе відповідальності за речі, залишені у верхньому одязі та без нагляду пацієнтом чи відвідувачем.

Рекомендовано не залишати у гардеробі цінні речі та гроші.

5.3. Пацієнти та відвідувачі, перебуваючи в приміщеннях Поліклініки, повинні із повагою ставитися до персоналу та інших пацієнтів, відвідувачів не дозволяти собі грубощів та нетактовності. Поведінка пацієнта не має порушувати атмосферу поваги і доброзичливості.

5.4. Пацієнтам, які з’явилися на прийом у брудному одязі або з сильними специфічними запахами, не прийнятними для Поліклініки, а також пацієнтам, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп’яніння, працівники Поліклініки мають право відмовити у наданні послуг.

5.5. Заборонена фото- та відеозйомка в кабінетах прийому пацієнтів. Фото - та відеозйомка в інших приміщеннях поліклініки здійснюється тільки з дозволу працівників поліклініки, пацієнтів та відвідувачів.

5.6. У приміщеннях поліклініки ведеться відеоспостереження. Відеозаписи зберігаються відповідно до Положення про систему відеоспостереження в поліклініці.

**6. Гарантії поліклініки для пацієнтів**

6.1. Надання медичної допомоги у відповідності до встановлених чинним законодавством України стандартів і клінічних протоколів , щодо методів діагностики та лікування.

6.2.Застосування лише дозволених на території України витратних матеріалів, медикаментів та обладнання, які мають відповідні сертифікати;

6.3. Надання за потреби невідкладної допомоги хворим; нерозголошення та збереження конфіденційної інформації про пацієнтів.

6.4. Необхідною умовою для виконання гарантій поліклініки є точне дотримання і виконання пацієнтами всіх приписів і рекомендацій лікарів, необхідних умов гігієни.

6.5. Забезпечення захисту збереження інформації про факт звернення особи за медичною допомогою, діагноз, а також про відомості, одержані при її медичному обстеженні, що становлять лікарську таємницю.

6.6. У разі виникнення конфліктної ситуації, пацієнт або відвідувач мають право звернутися до завідувача структурного підрозділу, директора Поліклініки.

**7. Гарантії Поліклініки для працівників**

7.1. У разі відмови пацієнта від застосування методів діагностики, профілактики та лікування (від підписання інформованої згоди), після пояснення медичного працівника про можливі наслідки такої відмови для пацієнта, він має право взяти від нього письмове підтвердження, а за неможливості його одержання – засвідчити відмову відповіднимактому присутності двох свідків.

7.2. Пацієнтам та відвідувачам,  які з’явилися на прийом у брудному одязі або зі специфічними запахами, не прийнятними для Поліклініки, а також пацієнтам, які перебувають у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп’яніння, працівники Поліклініки мають право відмовити у наданні послуг.

7.3. Заборонена фото- та відеозйомка в кабінетах прийому пацієнтів. Фото - та відеозйомка в інших приміщеннях Підприємства здійснюється тільки з дозволу працівників Поліклініки, пацієнтів та відвідувачів.

**8. Порушення « Правил перебування пацієнтів у**

**Поліклініці» та відповідальність**

Пацієнтам, відвідувачам забороняється:

8.1. Проходити до медичних приміщень у верхньому одязі та без надягання бахилів на взуття.

8.2. Проявляти агресію, кричати, здіймати гамір, чим заважати пацієнтам та медичним працівникам.

8.3. Приходити на прийом до лікаря у стані алкогольного чи наркотичного сп’яніння, під впливом психотропних речовин.

8.4. Розмовляти по мобільному телефону на прийомі у лікаря (без дозволу лікаря);

8.5. Палити, вживати спиртні напої, наркотики або інші психотропні речовини, смітити у приміщеннях Поліклініки.

8.6. Тримати при собі холодну або вогнепальну зброю, демонструвати її персоналу чи присутнім пацієнтам та відвідувачам.

8.7. Виносити за межі Поліклініки майно, витратні матеріали, медикаменти, які належать Поліклініці.

8.8. Займатися будь-­яким видом торгівлі або обміну.

8.9. Приходити до Поліклініки із тваринами або птахами.

8.10. Вести аудіо -, відео- або фотозйомку персоналу, пацієнтів або відвідувачів закладу.

8.11.При скоєнні будь-­якого із вищеперерахованих порушень Поліклініка має право відмовити па­цієнту у прийомі і викликати поліцію.

**9. Прикінцеві положення**

9.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до цих Правил здійснюються на підставі наказу директора КНП «МП № 3» ХМР.

9.2. За невиконання або неналежне виконання положень цих Правил медичні працівники несуть дисциплінарну або матеріальну відповідальність за збитки (шкоду), заподіяні Поліклініці або пацієнту.

9.3.Інформація про факт медичного обслуговування та перебування у Поліклініці пацієнтів (персональні дані з анкет, історії хвороб, діагноз, проведені втручання тощо) є медичною таємницею, тому з нею можуть бути ознайомлені лише самі пацієнти особисто чи їх представники, які мають належним чином оформлені повноваження, окрім випадків, визначених чинним законодавством України.

9.4. Кожному пацієнту та відвідувачу доводяться до відома основні положення цих Правил щодо його прав і обов’язків.

9.5. Випадки, які не врегульовані цими Правилами, регулюються чинним законодавством України.

Погоджено:

Юрисконсульт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сафонова Яніна

ППогоджено