**ПАМЯТКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА И МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА**

Права пациентов закреплены в соответствие с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

**ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ И ЕЕ ПОЛУЧЕНИИ ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО НА:**

• уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских
работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

• обследование, лечение и нахождение в учреждении
здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим
требованиям;

* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* информированный отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* получение необходимого лечения без промедления, в течение установленных законодательством Российской Федерации сроков, определенного на основе клинических рекомендаций (протокол лечения), а также стандартов и порядков оказания медицинской помощи в зависимости от неотложности клинического случая;
* на подачу жалобы и получение ответа или иной обратной связи в случае причинения вреда;
* запрашивать копию амбулаторной карты пациента по месту постоянного наблюдения в случае посещения других учреждений здравоохранения с целью получения медицинской помощи.

**ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

* заботиться о сохранении своего здоровья;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
* сохранять копии медицинских заключений и других документов, подтверждающих прохождение медицинского обследования.

**ОБЯЗАННОСТИ ВРАЧА В ОТНОШЕНИИ К ПАЦИЕНТУ:**

* заботиться одинаково обо всех своих пациентах, не дискриминируя их по материальному состоянию, социальному или моральному статусу, личному отношению врача к пациенту, религиозным убеждениям;
* назначать только необходимые пациенту обследования и избегать назначения обследований, не относящихся к его заболеванию;
* прежде, чем поставить диагноз и начать лечение, врач должен записать в карточку состояние больного;
* письменно и четко записывать рецепты, указывая дозировку и способ приёма;
* рассказать пациенту или его представителю о типе, причинах и осложнениях заболевания пациента, о пользе и возможных осложнениях диагностических и терапевтических процедур;
* перед приемом пациента обеспечить наличие медицинской карты в кабинете;
* обеспечить регулирование очереди и соблюдение записи приема медицинской сестрой;
* соблюдать прием в соответствии с записью;

• информировать пациента об отмене приема с возможностью
переноса даты приема по согласованию с пациентом;

* разъяснять пациенту рекомендации по дальнейшему лечению в доступной форме;
* ознакомить и проинформировать пациента о стандарте лечения или обследования в соответствии с его заболеванием;
* в ходе приема пациента давать полную, актуальную и в доступной форме информацию относительно его здоровья, алгоритма дальнейшего лечения, профилактики и риска возникновения других заболеваний;

• держать настойчивую позицию в отношении соблюдения пациентом ранее сделанных рекомендаций по его дальнейшему лечению.

**ПРАВА ВРАЧА**

Врач имеет право:

Отказаться от пациента в случае, если при этом отказе не последует угрозы жизни пациента и здоровью окружающих. В этом случае врач должен:

* предоставить себе замену, то есть другого врача, так как нельзя отказать в предоставлении медицинской помощи нуждающемуся в ней человеку;
* согласовывать свой отказ со своим руководством.

Врач имеет право на защиту своих прав и свобод. Защита прав врачей в сферах трудовых отношений, социального обеспечения, административно-уголовной ответственности осуществляется при содействии медицинских профессиональных некоммерческих организаций.

Врач имеет право на защиту своей чести и достоинства.

Врач имеет право на создание комфортных условий для осуществления качественного трудового процесса.

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКОМ (ОРГАНИЗАЦИЕЙ) И ПАЦИЕНТОМ**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

В случае нарушения прав пациента он может обращаться к главному врачу или иному должностному лицу медицинской организации, для разрешения конфликта в досудебном порядке путем удовлетворения требований пациента.

Конфликт считаются разрешенными, если между пациентом и медицинской организацией по взаимному согласию достигнута договоренность по существу спора.

Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу медицинской организации согласно графику приема граждан или обратиться к главному врачу в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование медицинской организации, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; свои 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.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также электронный адрес указанный в обращении.

Письменное обращение регистрируется в приемной главного врача медицинской организации: первый экземпляр - главному врачу, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом на двух экземплярах ставится подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера и даты, либо подпись главного врача с указанием даты.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.