**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

**В ЦЕНТРАХ АМБУЛАТОРНОГО ДИАЛИЗА ГРУППЫ КОМПАНИЙ «НЕФРОМЕД»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

* 1. Настоящие правила разработаны в целях реализации статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
	2. Правила определяют поведение пациента и иных посетителей нефрологического центра (диализного центра) (далее – Медицинская организация) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий, удовлетворяющих потребность в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а именно обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.
	3. В соответствии с частью 3, статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» режим лечения пациента и правила поведения пациента в медицинских организациях являются обязательными для исполнения.
	4. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационных стендах медицинской организации, на сайте медицинской организации, в распечатанном виде предоставляются пациенту и являются неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИЦИНСКУЮ ОРГАНИЗАЦИЮ.

2.1. При обращении в медицинскую организацию для проведения диализа на постоянной основе.

2.1.1. Медицинская организация оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь;

2.1.2. Для проведения диализа пациенту необходимо предоставить следующие документы:

А) Паспорт;

Б) Полис обязательного медицинского страхования;

В) Страховой номер индивидуального лицевого счета Пенсионного фонда РФ (СНИЛС);

Г) Направление (форма 057/у) от медицинской организации по месту прикрепления пациента или от главного внештатного специалиста нефролога региона (если иное не предусмотрено региональными нормативными документами);

Д) Выписки из медицинских организаций (из предыдущего места проведения диализа);

Е) Анализы крови на гепатиты В и С, сифилис, ВИЧ не позднее одного месяца давности;

Ж) Справка об инвалидности;

З) Справка о ЕДВ;

2.1.3. Медицинская организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях оказания медицинской помощи и обеспечивает сохранность персональных данных;

2.1.4. Проводится проверка представленных документов и осмотр пациента заведующим отделением;

2.1.5. Определяется дата начала диализа медицинской организации, режим проведения диализа (дни недели, смена, кратность проведения диализа и т.д.). Администрация имеет право изменить дату, время и смену получения процедуры гемодиализа в одностороннем порядке с предварительным уведомлением пациента.

Мы готовы прислушиваться к Вашим пожеланиям с учетом наших возможностей, однако, выбор смены, в которой Вы будете получать лечение, очередность подключения, выбор зала, диализного места определяется лечащим врачом и администрацией медицинской организации в зависимости от медицинских показаний, загруженности медицинской организации. Время лечения, диализный аппарат, кресло/кровать для проведения процедур не фиксируются за пациентом. При необходимости Вы можете быть переведены в другую смену, в другие дни, на другой диализный аппарат, в другой диализный зал;

2.1.6 В медицинской организации ведется видеонаблюдения, в том числе в режиме видеозаписи с целью контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2.1.7. Пациент посещает медницкую организацию строго в назначенный день и время для проведения диализа. Перед началом первого диализа, лечащим врачом пациенту разъясняются его права и обязанности, суть диализной помощи, возможные риски и осложнения, после чего заполняются информированные добровольные согласия на оказание медицинской помощи и проведение манипуляций;

2.1.8. Проведение процедуры диализа.

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

**Пациент имеет право на:**

* 1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации;
	2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, квалификации лечащего врача;
	3. лечение в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям;
	4. обращение с жалобой, предложением, заявлениям к должностным лицам медицинской организации, в контролирующие и надзорные органы, суд;
	5. иные права, предусмотренные действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**Пациент обязан:**

* 1. заботиться о сохранности своего здоровья;
	2. соблюдать чистоту и порядок в медицинской организации;
	3. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
	4. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;
	5. соблюдать установленный порядок деятельности медицинской организации и нормы поведения в общественных местах;
	6. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способных нарушить процесс оказания медицинской помощи;
	7. не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам медицинской организации;
	8. бережно относиться к имуществу медицинской организации;
	9. соблюдать тишину в медицинской организации.
	10. соблюдать назначенный лечащим врачом режим лечения;
	11. пребыть в медицинскую организацию в назначенное время для проведения планового диализа.

*Ваше опоздание на процедуру более чем на 30 минут, приведет к нежелательному сокращению диализного времени в пределах длительности диализной смены. Перенос процедуры возможен только по согласованию с заведующим отделением, при наличии свободных мест. При полной загруженности медницкой организации перенос процедуры невозможен. Дополнительные процедуры диализа проводятся по медицинским показаниям, по решению врачебной комиссии.*

* 1. при входе в медицинскую организацию необходимо надеть бахилы или переобуться в сменную обувь. Уличную обувь хранить в полиэтиленовых пакетах;
	2. верхнюю одежду необходимо оставить в гардеробе. За оставленные деньги и ценности в гардеробе или в шкафу для хранения вещей, администрация ответственности не несет. Вход в отделения и режимные кабинеты в верхней одежде запрещается в любое время года;
	3. переодеваться в специальной комнате;
	4. на процедуру диализа приходить только в чистой одежде (переоденьтесь в постиранную одежу (носки и нижнее бельё и т.д.) непосредственно перед сеансом диализа). Находиться в диализном зале без сменной одежды недопустимо;
	5. соблюдать правила личной гигиены. Всегда мойте фистульную руку (ногу) перед процедурой;
	6. пройти процедуру идентификации в медицинской организации, с целью обеспечения безопасности медицинской помощи.

*Идентификация проводится с помощью бейджа пациента, либо пациент называет свои фамилию, имя, отчество (при наличии), а также число, месяц и год рождения. Только после завершения идентификации пациент допускается к посещению медицинской организации. Процедура идентификации пациента может проводиться на всех этапах оказания медицинской помощи. Идентификация пациента сотрудниками медицинской организации может проводиться регулярно, даже если контакт с пациентом происходит ежедневно.*

* 1. перед началом диализа пройти обязательный предварительный осмотр дежурным врачом, в том числе, измерение артериального давления, осмотр сосудистого доступа, взвешивание пациента, определение объема ультрафильтрации на данную процедуру диализа и т.д. Отказ пациента от предварительного осмотра **исключает** проведение процедуры гемодиализа.
	2. входить в диализный зал по приглашению медицинского персонала;
	3. брать с собой в диализный зал минимальное количество вещей, которые могут вам понадобиться во время диализа, для их хранения следует использовать только чистые целлофановые пакеты, запрещено проходить в залы с сумками и пакетами, используемыми на улице.
	4. в случае наличия симптомов простудного заболевания (кашель, чихание и т.п.), надевайте на территории медицинской организации защитную маску;
	5. В случаях выявления у пациента заболеваний, представляющих опасность для окружающих, пациент обязан в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации проходить медицинские обследования и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
	6. При подозрении или выявлении у пациента инфекционного заболевания, представляющего опасность для окружающих, пациент направляется в медицинскую организацию инфекционного профиля.

4. В целях обеспечения личной безопасности пациентов, посетителей и сотрудников медицинской организации, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения общественного порядка и санитарно-эпидемиологических правил, в здании и на прилегающей территории медицинской организации, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

4.1. создавать ситуации, угрожающие жизни, здоровью других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.2. унижать честь и достоинство других пациентов и посетителей медицинской организации, а также медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, допускать по отношению к ним любые словесные оскорбления, угрозы и, тем более, физическое насилие, оскорбление гражданина является административным правонарушением и влечет ответственность в соответствии со статьей 5.61 КоАП РФ;

4.3. являться в медицинскую организацию для проведения процедур гемодиализа в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического или токсического опьянения, а также распивать алкогольные и спиртосодержащие напитки в помещениях и на прилегающей территории медицинской организации (является административным правонарушением и влечет ответственность, предусмотренную статьями 20.20-20.21 КоАП РФ);

4.4. в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 года № 150-ФЗ «Об оружии» запрещено приносить в медицинскую организацию любой вид оружия (огнестрельное, газовое, холодное и прочее);

4.5. с целью обеспечения безопасности пациентов и медицинского персонала запрещено приносить, разливать, распылять ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества;

4.6. находиться в помещениях медицинской организации с животными;

4.7. пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

4.8. осуществлять действия, влекущие за собой нарушение прав других граждан на благоприятную среду жизнедеятельности без окружающего табачного дыма и охрану их здоровья от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака, на основании пп.2, части 1, статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

4.9. осуществлять фото-, видео- и киносъемку (включая аудиозапись) лечебного процесса, а также распространение этих материалов на основании п. 1ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ;

4.10. входить в диализный зал без приглашения медицинских работников;

4.11. проникать в служебные помещения медицинской организации;

4.12. присутствие малолетних детей в медицинской организации во время проведения процедур диализа.

4.13. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

4.14. размещать на территории медицинской организации объявления;

4.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации.

4.16. на территории медицинской организации ЗАПРЕЩЕНО курение табачных изделий, электронных сигарет и вэйп-устройств;

**5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОВЕДЕНИЮ ГЕМОДИАЛИЗА:**

5.1. пропуск гемодиализ недопустим.

5.2. проведение процедуры диализа пациенту находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения категорически запрещено;

5.2. при откидывании спинки диализного кресла следить за тем, чтобы она не соприкасалась со стеной и прилежащими коммуникациями;

5.3. во время нахождения в диализном зале отключать звуковой сигнал мобильных телефонов, слушать радио или ТВ только через наушники, громко не разговаривать;

5.4. во время диализа сосудистый доступ, через который проводится процедура, должен быть открыт;

5.5. не укрываться с головой во время процедуры, чтобы персонал мог наблюдать за Вами и своевременно оказать Вам помощь при развитии экстренной ситуации;

5.6. по окончанию процедуры не забывать оставлять на диализном кресле принадлежности, выданные Вам на время процедуры;

5.7. контроль за проведением процедуры гемодиализа возложен всецело на специально подготовленный медицинский персонал. Вопросы, связанные с изменением программы диализа, назначением лекарств, другие медицинские проблемы, находятся в ведении лечащего врача. Любые самостоятельные вмешательства в ход диализа недопустимы;

5.8. запрещается самостоятельное управление аппаратом «искусственная почка» (например, снятие тревог, изменение параметров диализа и любые другие манипуляции с диализным оборудованием и расходным материалом), любые манипуляции выполняются только медицинским и техническим персоналом Медицинской организации;

5.9. работа телевизоров, вентиляции регулируются санитарно-гигиеническими и другими нормативными актами, медперсонал выполняет данные инструкции.

**6. МЕДИЦИНСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПАЦИЕНТА, ПОЛУЧАЮЩЕГО ГЕМОДИАЛИЗ.**

6.1. Обо всех изменениях в самочувствии во время процедуры гемодиализа немедленно сообщайте медицинскому персоналу.

6.2. Избегайте приема избыточного количества пищи и жидкости, в т.ч. в междиализный период. Ограничивайте потребление продуктов, содержащих калий, фосфор, соль. Более подробные рекомендации Вы получите от своего лечащего врача.

6.3. В день забора крови для проведения анализов за 6 часов до начала процедуры диализа и во время процедуры нельзя принимать пищу (кроме чая, сухарей, печенья). Это поможет избежать ошибочных результатов анализов.

6.4. Пациент должен самостоятельно регулярно проверять работу своего сосудистого доступа (фистула, сосудистый протез). В случае прекращения работы сосудистого доступа (перестала «шуметь», при прощупывании нет характерного «дрожания»), необходимо срочно проинформировать дежурного врача медицинской организации, строго следовать рекомендациям, данные врачом (внеплановый приезд в медицинскую организацию для осмотра, экстренная госпитализация в стационар и др.).

6.5. Запрещается любое давящее воздействие на руку, на которой находится сосудистый доступ. Недопустимо измерять артериальное давление, поднимать и носить любые предметы весом более 1 кг, носить часы и/или одежду, сдавливающую руку и т.п. Использовать сосудистый доступ для внутреннего введения лекарственных препаратов возможно только при состояниях, угрожающих жизни.

6.6. В случае, если у Вас в качестве сосудистого доступа используется центральный венозный катетер, с Вами будет проведено обучение и выдана памятка по уходу за ним. Вам необходимо строго выполнять рекомендации данные медицинским работником, памятка Вам будет служить напоминанием. Обязательно сообщите медицинскому работнику обо всех проблемах, связанных с центральным венозным катетером.

6.7. При посещении медицинской организации Вы должны проводить гигиеническую обработку рук согласно рекомендациям в памятке и с учетом пройденного обучения.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

7.1. В медицинской организации обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

7.2. Пациент имеет право обратиться к руководителю медицинской организации, если, по его мнению, были нарушены его права в виде устного обращения, письменного обращения (письмом, отправленным почтой, в т.ч. электронной почтой, или по факсу), а также посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в виде электронного документа или сообщения (видео- или аудиосообщения).

7.3. Рассмотрение обращений происходит в установленные законом сроки.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. В случае нарушения пациентами, лицами сопровождающих пациента настоящих правил работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, призывать к порядку и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории и в помещениях медицинской организации, не исполнение законных требований работников медицинской организации, причинение морального вреда работникам медицинской организации, причинение вреда деловой репутации медицинской организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

 Нарушение настоящих правил может нанести вред как Вам лично, так и окружающим Вас в медицинской организации людям и сделать Ваше пребывание в медницкой организации невозможным.