**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская поликлиника №2»**

**Министерства здравоохранения Республики Северная Осетия – Алания**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Детская поликлиника №2» (далее – Поликлиника) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведения пациента в Поликлинике, а также вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2 Внутренний распорядок определяется нормативными актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, и иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику или её структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в Поликлинику;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* график работы Поликлиники, её структурных подразделений и должностных лиц;
* информацию о перечне медицинских услуг и порядке их оказания (Поликлиника не оказывает платные услуги).

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте <http://www.detpol-2.ru/>), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Поликлинике на видном месте.

1. **2.**Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1 Для получения медицинской помощи Пациент обращается в регистратуру Поликлиники. При первичном обращении пациент обязан представить медрегистратору документ, удостоверяющий личность пациента (свидетельство о рождении/паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (ф. 112), в которую вносятся сведения о пациенте: Фамилия, Имя, Отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации и адрес фактического проживания, серия и номер документов, удостоверяющих личность (ДУЛ), номер СНИЛСа, номер медицинского полиса. При повторном обращении пациент обязан предъявить действующий страховой полис.

2.2 Медицинская карта пациента (ф. 112) является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.3 Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением детей-инвалидов. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

2.4 Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях Поликлиники определяется лечащим врачом Поликлиники (в соответствии с медико-экономическими стандартами и Порядками оказания медицинской помощи).

2.5 Время, отведённое на приём пациента в амбулаторно-поликлинических условиях, определено действующими расчетными нормативами, пациент получает в регистратуре талон на приём и занимает очередь в кабинет врача. Когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту или гражданину льготной категории, пациенты, ожидающие приёма, предупреждаются персоналом Поликлиники.

2.6 Приём врача-педиатра осуществляется в день обращения. На повторный приём пациента приглашает лечащий врач, согласно расписанию. Существует предварительная запись на приём к врачу пациентов, находящихся на диспансерном учете и здоровых детей на профилактические осмотры специалистами. Запись производится при личном посещении регистратуры, по телефону 25-43-73, по сети Интернет через портал [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Приём осуществляется при наличии добровольного информированного согласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

2.7 Приём в поликлинике организован:

В будни с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00 по расписанию участковых педиатров. При отсутствии приёма участкового педиатра приём осуществляет дежурный врач-педиатр.

В субботу и воскресенье с 08.00 до 16.00

Вызов врача на дом осуществляется:

С понедельника по пятницу с 08.00 до 15.00

В субботу и воскресенье с 08.00 до 13.00

Вызова неотложной помощи, обслуживание вызова осуществляет дежурный врач-педиатр:

Понедельник-пятница: с 08.00 до 20.00

Суббота-воскресенье: с 08.00 до 16.00

Пункт неотложной помощи работает по информации станции скорой помощи! Телефон «03».

2.8 Прим врачей-специалистов: оториноларинголога, офтальмолога, невролога, ортопеда, гинеколога, нефролога, детского хирурга, детского кардиолога, детского эндокринолога, детского уролога-андролога осуществляется по предварительной записи, при наличии талона на приём к врачу. На повторный приём пациентов направляет лечащий врач-специалист. Приём организован в часы работы Поликлиники. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди.

2.9 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом, заместителем по лечебной части и заведующими отделениями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме или наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, по телефону регистратуры 25-43-73, на сайте Поликлиники <http://www.detpol-2.ru/>

2.10     Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб вне Поликлиники обеспечиваются лечащим врачом, который даёт пациенту направление на консультацию, заверенную своей печатью и подписью. Показаниям для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту консультацию в соответствии с Программой государственных гарантий.

1. **3.**Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 323-ФЗ, основ законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.2 При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* Информацию о Фамилии, Имени, Отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* Облегчения состояния, связанного с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* Перевод к другому лечащему врачу с разрешения заведующего отделением (её структурного подразделения) при согласии другого врача;
* Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренными законодательными актами;
* Обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* 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;
* Получения в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3 Пациент обязан:

* Соблюдать режим работы Поликлиники;
* Соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
* Правила поведения в общественных местах;
* Бережно относиться к имуществу Поликлиники. В случае порчи имущества Поликлиники несовершеннолетним лицом, ответственность возлагается на его законного представителя;
* Соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источника пожара или иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* Соблюдать установленный в Поликлинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
* Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к персоналу и другим пациентам. Соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* Оформлять в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
* Предъявлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на прилегающей территории.

1. **4.**Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1 В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Поликлиники.

4.2 Обращение (жалоба) подаётся в письменном или электронном виде в 2-х экземплярах: первый экземпляр: главному врачу Сидиропуло Наталье Петровне, телефон (8672)25-69-52, 8 (989)134-13-04, адрес электронной почты: d.pol2@mail.ru, либо любому должностному лицу Поликлиники. Второй экземпляр остаётся на руках у подателя жалобы. При этом следует получить номер входящего документа с датой подачи жалобы.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии), даты. При наличии подтверждающих документов гражданин прилагает к письменному обращению материалы либо их копии.

Ответ пациенту на жалобу представляется в письменном виде, в сроки, установленные Законодательством РФ, по адресу, указанному в обращении.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – Министерство здравоохранения по Республике Северная Осетия – Алания, г. Владикавказ, ул. Бородинская 9а, адрес электронной почты: [mzrsoa@mail.ru](mailto:mzrsoa@mail.ru), в порядке, установленном Законодательством РФ.

4.3 При личном приёме должностными лицами Поликлиники, гражданин предъявляет ДУЛ. Содержание устного обращения (жалобы) заноситься в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приёма, о чем делается запись в журнале обращений граждан.

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

**5.**Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1 В отношении несовершеннолетних лиц, информация о состоянии здоровья пациента представляется их законному представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом Поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможные осложнения. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи или его законным представителям.

5.2 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья, делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или его законного представителя только по основаниям, предусмотренным законодательными актами и только по письменным запросам.

**6.**Порядок выдачи справок и другой медицинской документации

6.1 Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или его законному представителю определён приказом МЗ РФ №443н от 14.07.2015г.

6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются бланк установленной формы или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка временной нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра, и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, для освобождения от учёбы выдаётся справка установленной формы.

6.3 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка временной нетрудоспособности, справки, врачи, которым предъявлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законом порядке.

6.4 Полученные пациентом листки временной нетрудоспособности, справки о временной нетрудоспособности, должны быть заверены печатями установленного образца.

**7.**Графики работы Поликлиники и её должностных лиц

7.1 График работы Поликлиники и её должностных лиц определяется Правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 Режим работы Поликлиники и её должностных лиц определяется время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время работы обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала Поликлиники и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4 Приём населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы прима. Информация о часах приёма можно узнать в справочном окне, на информационном стенде или на сайте Поликлиники.

7.5 Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.