**1. Общие положения**

1.1.  Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) для пациентов ГБУЗ СО «Сызранская  ГП» (далее – Поликлиника) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на все структурные подразделения ГБУЗ СО «Сызранская ГП»;

1.2.  Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом  Российской Федерации, Законом РФ  от 07.12.1998 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,  Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012  № 1006  «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,  Федеральным Законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,  Уставом медицинской организации (далее - МО), Программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, иными нормативно - правовыми актами;

1.3.  Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а так же иных лиц обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества;

1.4.  Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде около регистратуры в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Поликлиники.

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. ГБУЗ СО «Сызранская ГП» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

2.2. Медицинская помощь пациентам оказывается в соответствии с графиком работы поликлиники (раздел 7 настоящих Правил);

2.3. Для получения плановой медицинской помощи пациент может:

 - обратиться в регистратуру для получения талона на прием к врачу;

-  записаться по телефону или через удаленный доступ -  через портал государственных услуг;

 2.4. Пациент должен обратиться  в поликлинику по месту его регистрации, либо по месту прикрепления страхового медицинского полиса. Информацию о номере участка и врача, обслуживающего  конкретный адрес, можно получить в регистратуре, а также на сайте Поликлиники;

2.5. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес;

2.6. При обращении в Поликлинику пациент должен иметь паспорт (документ, удостоверяющий личность) и полис обязательного медицинского страхования;

2.7. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону врача на дом.  Вызов участкового врача на дом осуществляется с 8.00 до 11.00. Вызовы, поступившие после 11.00, обслуживаются дежурным врачом или бригадой неотложной помощи;

2.8. Амбулаторный прием в поликлинике осуществляется в соответствии с расписанием.

2.9.Пациенту необходимо явиться на прием к врачу за 15 минут до времени указанному в талоне;

2.10. При первичном обращении в регистратуре Поликлиники на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного,  в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета), телефон контакта;

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре;

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством Поликлиники;

2.13. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам осуществляется по направлению участкового врача или другого врача - специалиста. Вопрос о необходимости экстренного осмотра врачом - специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением. Пациенты, состоящие на диспансерном учете у врача -специалиста, могут записаться на прием самостоятельно, путем получения талона в регистратуре или через удаленный доступ;

2.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в  регистратуре в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле Поликлиники;

2.15. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке;

2.16. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах;

2.17. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется службой скорой медицинской помощи, бригадой неотложной помощи Поликлиники, или автотранспортом Поликлиники в сопровождении медицинского работника.

**3. Права и обязанности пациентов:**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

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

3.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. выбор врача - терапевта, врача - терапевта участкового, врача – педиатра, врача -педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача)  с учетом его согласия, а также выбор медицинской организации не чаще чем один раз в год;

3.1.4. получение информации о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи;

3.1.5. получение медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи;

3.1.6. предоставление платных медицинских услуг в соответствии с установленными Правилами их  предоставления;

3.1.7. проведение профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и на их раннее выявление;

3.1.8. оказание медицинских услуг  специалистами различных структурных подразделений Поликлиники в соответствии со стандартами и порядками, утвержденными Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением соответствующих санитарно-гигиенических и противоэпидемических норм и правил;

3.1.9.  облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.1.10. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

3.1.11. отказ от медицинского вмешательства, отказ от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

3.1.13. обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобами и заявлениями по вопросам, касающимся деятельности Поликлиники и сотрудников, к главному врачу Поликлиники, вышестоящие органы, прокуратуру  или в суд;

3.1.14. сохранение персональных данных пациента, включая врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3.1.15. получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.16.  возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи;

3.1.17.  допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. проявлять в общении с медицинскими работниками и другими лицами, участвующими в оказании медицинской помощи уважение;

3.2.2. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.3. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;

3.2.4. соблюдать регламент работы Поликлиники;

3.2.5. своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3.2.6. являться на прием к врачу, на медицинские процедуры  и диспансерные осмотры в установленное время;

3.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и  лечения заболевания, информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказания медицинской помощи;

3.2.8. ознакомиться с рекомендованным планом лечения  и соблюдать его, своевременно и неукоснительно выполняя все предписания лечащего врача. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.2.9. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.2.10. соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

3.2.11. бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;

3.2.12. соблюдать требования пожарной безопасности. В целях соблюдения  норм противопожарной безопасности при посещении Поликлиники не использовать никаких средств передвижения, за исключением инвалидных колясок. При отсутствии специально отведенного места (взрослые поликлинические отделения) парковка средств передвижения осуществляется с таким расчетом, чтобы не создавать препятствия в  передвижении посетителей оставляя проход в Поликлинику свободным. Пациенты на  инвалидных колясках передвигаются по Поликлинике в сопровождении социальных работников, ухаживающих лиц или медицинского персонала;

3.2.13. соблюдать санитарно-эпидемиологический режим в Поликлинике:  верхнюю одежду оставлять в гардеробе, при посещении инвазивных кабинетов (хирургические кабинеты, женская консультация, прививочный кабинет, процедурный кабинет) использовать бахилы или сменную обувь;

3.2.14. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.15. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

3.2.16. На территории Поликлиники запрещается

 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Поликлиники;

- распивать  спиртные напитки;

- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- приводить (приносить) с собой  животных;

- использовать служебные телефоны в личных целях и  производить другие действия, нарушающие общественный порядок.

- проносить 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 (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения администрации;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей;

- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;

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

4.1. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в порядке, определенном Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ;

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники с обращением (жалобой, заявлением) в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией Поликлиники;

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом;

4.5. 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;

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, номер контактного телефона (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным  Законом № 59-ФЗ.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами 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 возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается законным представителям пациента;

5.2. Пациент имеет право на полную информированность о состоянии своего здоровья                           (ст. 22 ФЗ № 323-ФЗ). Он может лично знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.  По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

Аудио (видео) запись врачебного приема является одним из способов получения информации пациентом. Осуществление аудио (видео) записи в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» может осуществляться пациентом только при согласии врача.

5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки;

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации;

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации;

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, военнослужащих, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы (работы) выдается справка установленной формы;

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;

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

7.3. График и режим работы Поликлиники устанавливается в соответствии с порядком, утвержденным Территориальной программой государственных гарантий и утверждаются главным врачом;

7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой, а также на сайте Поликлиники;

7.5. Режим работы поликлиники: понедельник - пятница с 8.00 до 20.00,  суббота –воскресенье, нерабочие праздничные дни с 8.00 до 16.00, кабинет  неотложной помощи с 8.00 до 20.00 (включая выходные и праздничные дни)

**8. Информация о порядке и условиях оказания  платных медицинских услуг**

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Самарской области медицинской помощи,  в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006;

8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг определяются Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ГБУЗ СО «Сызранская ГП». Перечень и стоимость  платных медицинских услуг устанавливается  Прейскурантом, утвержденным главным врачом Поликлиники;

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по желанию пациента, которому предварительно в доступной форме была предоставлена информация  о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

8.4. Пациенты, получающие платные медицинские  услуги, вправе требовать предоставления их в соответствующем объеме и качестве. При этом пациент имеет право на подробную информацию о наличии лицензии на данный вид услуг, а также  о квалификации специалистов, оказывающих платные услуги;

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту выдаётся медицинское заключение установленной формы;

8.6. Информация о предоставлении платных медицинских услуг находится в регистратуре, на официальном сайте, а также на информационных стендах Поликлиники;

8.7. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, неурегулированной настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

**9. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка**

9.1. Посетители и пациенты, нарушившие настоящие правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.