Утверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Главный врач Шульдайс В.А.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**Правила внутреннего распорядка ГБУЗ АО "Детская городская поликлиника №4"**

**I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области "Детская городская поликлиника №4" (далее ГБУЗ АО «ДГП №4» или Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.
2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГБУЗ АО «ДГП №4» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении Поликлиники, а также работников Поликлиники.
3. **Порядок записи пациентов в Поликлинику**

ГБУЗ АО «ДГП №4» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Запись пациента на прием в медицинскую организацию производится в соответствие с прикреплением к данной медицинской организации для оказания первичной медико – санитарной помощи. При отсутствии или несоответствии метки о прикреплении к данному медицинскому учреждению в базе данных, перед визитом к врачу пациенту необходимо прикрепится к этой медицинской организации.

Запись на прием производится следующими способами:

1. На едином медицинском портале doctor30.ru;
2. На сайтах  go­sus­lu­gi.ru и [go­sus­lu­gi.ast­robl.ru](http://gosuslugi.astrobl.ru/%22%20%5Ct%20%22_blank)
3. В поликлинике через окно "Диспетчер предварительной записи" по телефону 35-21-27;
4. По телефонам call-центра 44-03-03;
5. На приеме у врача.

Записаться на прием через Call-центр, а также другими возможными способами, представленными выше, можно к следующим специалистам: педиатрам – участковым, врачам хирургам, травматологам, гинекологам, стоматологам, отоларингологам, офтальмологам.

Запись к врачам по следующим специальностям: аллергология, гастроэнтерология, гематология, иммунология, инфекционные болезни, кардиология, неврология, нефрология, онкология, пульмонология, психотерапия, ревматология, эндокринология, нейрохирургия, ортопедия, урология и торакальная хирургия остается возможной только при наличии направления, которое можно получить при личном обращении к педиатру.

Записаться на прием можно при наличии:

* страхового медицинского полиса, действующего на период оказания медицинской помощи, прикреплённого к ГБУЗ АО «ДГП №4».
* свидетельства о рождении для детей до 14 лет, либо паспорта для детей старше 14 лет;

Необходимым условием для записиявляется предоставление номера контактного телефона и адреса проживания ребенка.

В случае возникновения изменений в перечисленных документах и данных (например, смена страхового полиса, получение паспорта, смена места жительства и т. д.) пациенту или его законному представителю необходимо обратиться в окошко «Диспетчер предварительной записи» для перерегистрации в базе данных.

1. **Порядок обращения с медицинской документацией**
2. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники!
3. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.
4. **Вызов врача на дом**
* Используется территориально-участковый принцип обслуживания пациентов.
* Вызов принимается по телефону и лично:
* Информация о вызове врача на дом принимается медицинскими регистраторами при непосредственном обращении пациента или его официального представителя в поликлинику или позвонив по телефону **50-22-18**.
* Информация о вызове врача на дом принимается в часы работы поликлиники:

ежедневно с **800** до **1800**, кроме выходных и праздничных дней;
в субботу и праздничные дни (при организации работы дежурных бригад) с **800** до **1200**.

* При поступлении вызова врача на дом до **1400** информация передается врачу-педиатру участковому по территориальному принципу.
* При поступлении вызова на дом в период с **1400** до **1800** информация передается дежурному врачу-педиатру участковому.
* При поступлении вызова на дом в субботу и праздничные дни информация передается дежурному врачу-педиатру участковому.
* Пациент или его официальный представитель обязан предоставить данные (фамилия, имя, отчество дата рождения, адрес проживания, наименование учебного или дошкольного учреждения, контактный телефон), описать причину вызова.
1. **Консультации**
2. Консультации специалистов, работающих в поликлинике, проводятся по рекомендации врачей-педиатров территориальных участков или другого специалиста.
3. Консультации специалистов, работающих в городских и областных учреждениях здравоохранения, осуществляются по направлению специалистов поликлиники.

Госпитализация  в инфекционные и соматические стационары проводится врачом педиатром территориального участка или врачами специалистами по профилю.

1. **Неотложная помощь**

В ГБУЗ АО «ДГП №4» организован кабинет неотложной медицинской помощи, который занимается оказанием неотложной помощи населению, проживающему на прикрепленной территории. Медицинские сотрудники кабинета обслуживают вызовы на дому не более чем в течение 2-х часов с момента поступления вызова.

Для вызова врача неотложной помощи на дом необходимо позвонить по телефону **50-22-18**.

1. **Стационар на дому**

Медицинская помощь при состояниях, не требующих по медицинским показаниям проведения круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, оказывается гражданам в амбулаторных условиях, в том числе на койках, предусматривающих медицинское наблюдение в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения. Наблюдение и лечение больных в стационаре на дому осуществляет врач-педиатр участковый, участковая медицинская сестра поликлиники. Отбор больных для лечения осуществляет врач-педиатр участковый или врач специалист по согласованию с заведующим педиатрическим отделением. Стационар на дому пользуется в своей работе всеми консультативными и лечебно-диагностическими службами, имеющимися в лечебно-профилактическом учреждении.

**II. Права и обязанности пациентов**

1. Пациент имеет право на:
	* выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
	* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
	* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
	* получение консультаций врачей-специалистов;
	* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
	* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
	* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
	* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
	* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
	* отказ от медицинского вмешательства;
	* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
	* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
	* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
	* возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
	* обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь;
	* 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 законодательством.
2. Пациент обязан:
	* соблюдать режим работы Поликлиники;
	* соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
	* соблюдать требования пожарной безопасности;
	* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
	* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
	* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
	* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
	* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
	* представлять 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;
	* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
	* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
	* посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
	* бережно относиться к имуществу Поликлиники;
	* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
	* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
3. Пациентам и посетителям,  в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
	* проносить в здание и служебные 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;
	* иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
	* находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
	* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
	* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
	* оставлять малолетних детей без присмотра;
	* выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
	* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
	* размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
	* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
	* выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
	* находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
	* преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
	* запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

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

Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются в соответствии c действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Поликлиники должностным лицом Поликлиники ответственным за работу с обращениями граждан: заместитель главного врача по медицинской части – Торопыгина Елена Анатольевна.

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

ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника №4» обеспечивает лечебно-профилактическую помощь детскому населению в возрасте от 0 до 17 лет 11 месяцев 29 дней путем оказания медицинской помощи, как в амбулаторно-поликлинических условиях, так и на дому.

**Режим работы поликлиники:**с **800** до **2000** с понедельника по пятницу

с **800** до **1500** в субботу

без перерыва на обед

воскресенье – выходной

**Медицинская помощь в выходные и праздничные дни:** в субботу и праздничные дни в поликлинике и на дому оказывается врачами дежурной бригады и врачом кабинета неотложной медицинской помощи.

**V. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ АО «ДГП №4», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.