**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в БУЗОО "Детская городская поликлиника № 7", режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", постановлением Правительства Омской области от 24.12.2014 г. № 330-п "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов", письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. № 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты", Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 г. № 58 «Об утверждении СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»,

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и их законных представителей, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

**2. Прядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-педиатром кабинета неотложной медицинской помощи поликлиники. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому.

Медицинская помощь в поликлинике оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 (в летнее время), с 8-00 до 19-00 (в зимнее время), в выходные и праздничные дни с 8-00 до 14-00.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент в будние дни может вызвать на дом участкового врача-педиатра с 8-00 до 12-00 по телефонам регистратур: 56-15-38 и 56-29-67 (ул. 5-я Кордная, 11 Б), 57-05-93 и 57-02-05 (ул. 75-ой Гвардейской бригады, 16 А) и дежурного врача-педиатра с 12-00 до 18-00 по телефонам: 57-05-93 и 57-02-05. В выходные и праздничные дни прием вызовов осуществляется по телефонам регистратур с 8-00 до 14-00.

Медицинская помощь на дому осуществляется в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие неотложной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами по направлению врача-педиатра участкового и по согласованию с заместителем главного врача по лечебной работе.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения.

При обращении в поликлинику пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность ребенка (свидетельство о рождении, паспорт), действующий страховой полис ребёнка и документ, удостоверяющий личность сопровождающего его лица (паспорт).

В регистратуре учреждения при первичном обращении пациент или его представитель оформляют заявление о прикреплении к медицинскому учреждению, информированное добровольное для получения первичной медико-санитарной помощи, согласие на обработку персональных данных. На ребёнка заводится медицинская карта (история развития ребёнка (форма 112/у), медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у-04)), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), адрес по месту фактического проживания, серия и номер документа, удостоверяющего личность (свидетельство о рождении, паспорт), серия и номер страхового медицинского полиса, данные страхового номера индивидуального лицевого счёта (СНИЛС), сведения о родителях пациента или иных законных представителях.

**Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.**

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники!**

2.5. Предварительная запись пациентов на прием к врачу-педиатру участковому осуществляется при их обращении в регистратуру непосредственно или по телефону, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет» - <http://www.omskzdrav.ru/registratura/3/gorod_omsk/detskaya_gorodskaya_poliklinika_7/>, черезинфомат, установленный в холле поликлиники, либо непосредственно на приеме у лечащего врача через медицинскую электронную систему.

Прием врачом-педиатром участковым при наличии медицинских показаний осуществляется в день обращения пациента.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет», через инфомат, установленный в холле, непосредственно на приеме у лечащего врача через медицинскую электронную систему.

Запись на лечебно-диагностические процедуры, проводимые в БУЗОО "Детская городская поликлиника № 7", осуществляется на основании направления врача учруждения.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 дней.

Время на прием больного врачом-педиатром участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове 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 справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте поликлиники – www.dgp7g.ru и на портале электронной записи.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

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

2.9 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

**3.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.1. **При обращении за медицинской помощью и её получении пациент и его законный представитель 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;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод под медицинское наблюдение к другому врачу-педиатру участковому с разрешения главного врача и 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 (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

- получение 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;

3.2. **Пациент и его законный представитель обязаны**:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы;

- выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской помощи;

- 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;

- 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;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

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

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

 Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент и его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или вручается лично, по согласованию с заявителем.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и его представителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

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 только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

6.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники.

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

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

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать по телефону приемной, на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.5.Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.