Приложение № 1

к приказу № \_\_\_\_\_

от 13.12.2018 г.

                УТВЕРЖДАЮ

И.о.главного врача
ГБУЗ «Городская детская поликлиника»
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Гришанович Г.М.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ДРУГИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения**

**«Городская детская поликлиника»**

1. **1.Общие положения**

                 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

            1.1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника» является некоммерческой медицинской организацией, подведомственной Министерству здравоохранения Пензенской области, обслуживающей детское население города Пензы от 0 до 17 лет включительно.

                 1.2. Настоящие Правила поведения пациентов и других посетителей являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская детская поликлиника» (далее - ГБУЗ «Городская детская поликлиника», поликлиника), порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и поликлиникой.

                 1.3. Правила поведения пациентов и других посетителей в ГБУЗ «Городская детская поликлиника» (далее – Правила поведения) разработаны в соответствии с:

       - Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»;

       - Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

       - Законом РФ от 23.04.2012 г. №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;

       - Приказом Минздрава и социального развития от 26.04.2012 г. №406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

       - Постановлением Правительства Пензенской области от 22.12.2017 г. №627-пП «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов».

                 1.4. Правила поведения пациентов и других посетителей поликлиники включают:

- основные понятия;

- информацию, которую пациент может получить;

- порядок обращения пациентов в поликлинику;

- порядок оказания медицинской помощи на дому;

- сроки оказания медицинской помощи;

- права и обязанности пациентов и других посетителей поликлиники;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой;

- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;

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

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

- заключительные положения.

1.5. Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1.6. Настоящие Правила поведения размещены на официальном стенде на 1 этаже поликлиники и на официальном сайте поликлиники по адресу:[**pnzgdp.ru**.](http://pnzgdp.ru/home/ob-uchrezhdenii)

1.7. Факт ознакомления с Правилами поведения подтверждается путем проставления подписи в медицинской карте по форме №112/у.

1. **2.Основные понятия**

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга**— медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, имеющих самостоятельное законченное значение.

**Медицинская помощь**— комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**Пациент**— физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**Лечащий врач**— врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в поликлинике.

**Посетителем**поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГБУЗ «Городская детская поликлиника», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого поликлиника не является местом работы.

**Несовершеннолетние лица –**граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов (попечителей), педагогов, а также других сопровождающих лиц.

**Законный представитель –** физическое лицо, являющийся родителем, усыновителем, опекуном (попечителем) несовершеннолетних лиц, либо представители, действующие на основании доверенности (ст.185 Гражданского кодекса РФ).

1. **3.Информация, которую пациент может получить**

3.1. Пациент может получить информацию:

-о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

-о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи;

- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

-о режиме работы поликлиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;

-об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

- другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, администраторов поликлиники, на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте ГБУЗ «Городская детская поликлиника» по адресу [**pnzgdp.ru**.](http://pnzgdp.ru/home/ob-uchrezhdenii)

3.2. ГБУЗ «Городская детская поликлиника» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

1. **4.Порядок обращения пациентов в поликлинику**

4.1.ГБУЗ «Городская детская поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь согласно выданной лицензии на медицинскую деятельность от 15.11.2016 г. №ЛО-58-01-001865.

Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни, в том числе снижению уровня факторов риска заболеваний и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

[**Услуги по проведению профилактических прививок, включенных в национальный календарь профилактических прививок и профилактических прививок по эпидемическим показаниям, предоставляются бесплатно.**](http://pnzgdp.ru/info/hls)

4.2. В целях профилактики заболеваний, доступности оказания медицинской помощи, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориально-участковому принципу, согласно действующему законодательству.

4.3. Выбор медицинской организации возможно не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). Выбор врача-педиатра участкового внутри учреждения возможно так же не чаще одного раза в год (за исключением замены медицинской организации).

4.4. [**При подаче заявления о выборе медицинской организации оформляется Информированное согласие застрахованного лица с условиями предоставления первичной медико-санитарной помощи при выборе медицинской организации.**](http://pnzgdp.ru/info/poleznaya-informatsiya/blanki-zayavlenij)

4.5. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта по форме №112/У (история развития ребенка), 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, серия и номер паспорта (свидетельства о рождении), серия и номер страхового медицинского полиса, номер СНИЛС, паспортные данные законного представителя. При оформлении медицинской карты пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 4.16. настоящих Правил.

4.6. Медицинская карта является собственностью поликлиники и должна храниться в картохранилище. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а приносится в кабинет лечащего врача медицинским регистратором или медицинской сестрой.

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

Факт выдачи медицинской карты после получения разрешения руководства поликлиники регистрируется администратором в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления Пациента (законного представителя).

Амбулаторная карта больного хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве поликлиники в течение 25 лет.

4.7. При постановке на учёт льготной категории граждан пациенту необходимо предоставить следующие документы: паспорт, страховой полис, документ о льготах, СНИЛС.

4.8. Для получения медицинской помощи в поликлинике пациент должен предварительно записаться на прием к врачу-педиатру участковому или врачу-специалисту. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи врачами-специалистами осуществляется по направлению врача-педиатра участкового (ст.21.Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»). Запись осуществляется:

1) Через Контакт-центр по телефону 990-130;

2) Непосредственно в регистратуре;

3) По номеру телефона регистратуры или стола справок;

4) Через портал [**пенза-доктор.рф**](https://xn----7sbnbkvqmbbuw.xn--p1ai/)

5) Через информационный модуль в холле поликлиники №6 (г. Пенза,ул. 1-ый проезд Рахманинова,д.12).

4.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о порядке вызова врача на дом, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, на сайте поликлиники.

4.10. Запись первичных пациентов на прием к врачам через регистратуру осуществляется с 08:00 часов.

4.11. Запись пациентов на прием осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента (законного представителя) и при наличии всех необходимых документов:

-  паспорт одного из родителей;

-  оригинал полиса обязательного медицинского страхования ребенка;

-    свидетельство о рождении с пометкой регистрации (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

-            страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС).

4.12. При обращении в поликлинику в регистратуре (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу. Не допускается передача талона на первичный и повторный прием к врачам другим лицам.

4.13. В случае записи на прием к специалистам через регистратуру, официальный сайт ГБУЗ «Городская детская поликлиника», а также по телефону, и невозможности явки на приѐм пациент обязан накануне визита позвонить по телефону 990-130 или 8-927-363-26-33, сообщить о   неявке к врачу-специалисту для реализации талона другому пациенту. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения.

4.14. В указанное в Талоне время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Время, отведенное на приём Пациента, определено расчетными нормативами. Время ожидания приема может удлиняться, в связи с участием врача в оказании экстренной помощи больному или Пациенту льготной категории, участии в консилиуме, о чём пациенты, ожидающие приём предупреждаются персоналом Поликлиники.

4.15. Пациенты, явившиеся на прием к врачу без предварительной записи, принимаются после предварительно записавшихся Пациентов, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся Пациентов. Для пациентов, явившихся на прием к врачу-педиатру, существует возможность обращения к дежурному врачу-педиатру

4.16. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств) ГБУЗ «Городская детская поликлиника» предупреждает об этом пациента (законного представителя) при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом (законным представителем) при оформлении медицинской карты. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

4.17.Неотложная помощь в Поликлинике оказывается дежурным врачом-педиатром по утвержденному графику в будние дни с 8.00 до 19.00, в субботу с 8.00 до 14.00, в воскресенье с 8.00 до 15.00 (в детской поликлинике №6, по адресу: г. Пенза, ул. 1-ый пр.Рахманинова,12). Каждую субботу организована работа специалистов узких специальностей.

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

4.19. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

**5.Порядок оказания медицинской помощи на дому.**

5.1. Обращение за медицинской помощью на дому должно поступать в поликлинику по месту проживания ребенка. Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

5.2. Для вызова врача на дом, при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний, пациент или законный представитель (или лицо, представляющее интересы пациента) должен лично или по телефону обратиться в поликлинику. Вызов врача на дом осуществляется: в рабочие дни - с 8.00 до 14.00, в субботу - с 8.00 до 12.00.

Вызов врача неотложной помощи осуществляется с 08.00 до 18.00 в будние дни и с 08.00 до 14.00 в субботу.

При обращении необходимо указать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество пациента;

- дату рождения пациента;

-организованность;

- краткое описание состояния здоровья;

- контактный телефон:

- место нахождения (адрес), код доступа в подъезд.

В другое время, воскресные и праздничные дни вызов может быть адресован по телефону скорой медицинской помощи «03».

5.3.Предоставление медицинской услуги осуществляется по адресу, указанному при вызове врача.

5.4.Для оказания качественной и своевременной помощи на дому, лицо, оформившее вызов, должно обеспечить доступ врача к пациенту, т.е. как можно подробнее описать место нахождения пациента (улица, дом, особенности места расположения дома, квартиры, код дома, а также обеспечить беспрепятственный доступ к пациенту).

**6.Сроки оказания медицинской помощи**

6.1. Предельные сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой
в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов:

6.1.1. Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме - не более двух часов с момента обращения пациента в поликлинику;

6.1.2. Консультаций врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 14 календарных дней со дня обращения пациента в поликлинику;

6.1.3. Проведение диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 14 календарных дней со дня назначения;

6.1.4. Проведение компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 30 календарных дней со дня назначения;

6.1.5. Оказание специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме - не более
30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления
на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями -
не более 14 календарных дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния);

6.1.6. Оказание медицинской помощи для плановых больных
в амбулаторно-поликлинических организациях, а именно прием к врачу-педиатру участковому осуществляется в день обращения;

6.1.7. По экстренным показаниям прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья. Прием осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике. Отсутствие страхового медицинского полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;

6.1.8. Вызов врача-педиатра участкового на дом обслуживается в этот же день;

6.2. Осмотр на дому при наличии показаний врачами-специалистами по назначению участкового врача-педиатра;

6.3. По экстренным показаниям госпитализация осуществляется немедленно, максимальное время оказания помощи на этапе приемного покоя не должно превышать трех часов.

1. **7.Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

           7.1. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

7.1.1. выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача в соответствии с действующим законодательством РФ;

1. в соответствии с действующим законодательством;
2. 1.11. 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;
3. 1.12. непосредственно ознакомится с медицинской документацией отражающей его здоровье, и получать на основании такой документации консультацию других специалистов;
4. 1.13. получать на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья;
5. 1.15. на 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.

7.2. **Пациенты и сопровождающие их лица, а также другие посетители поликлиники обязаны:**

7.2.1. Соблюдать режим работы поликлиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

7.2.2. При посещении поликлиники снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб, в кабинеты врачей входить в сменой обуви или в бахилах.

7.2.3. С целью пожарной безопасности и антитеррористической защищенности не входить в поликлинику с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в специально оборудованном месте перед центральным входом в поликлинику.

7.2.4. С уважением относиться ко всему персоналу поликлиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

7.2.5. Бережно относится к имуществу поликлиники.

7.2.6. При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом персоналу поликлиники.

7.2.7. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

7.2.8. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства.

7.2.9. 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.

7.2.10. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководством поликлиники от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом (законным представителем) предписаний и правил поведения.

**7.3. Пациентам, законным представителям и другим посетителям, находящимся в здании и на территории поликлиники, категорически запрещается:**

7.3.1.Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; на территории и в здании поликлиники курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства.

7.3.2. Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

7.3.3. Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, демонстрировать его персоналу или окружающим; лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки.

7.3.4. Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.

7.3.5. Пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

7.3.6. Передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении поликлиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.

7.3.7. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

7.3.8. Входить в помещение поликлиники с детскими колясками в соответствии с требованиями пожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

7.3.9. Пытаться вынести за пределы поликлиники какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат поликлинике.

7.3.10. Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других пациентов и посетителей поликлиники.

7.3.11. Заниматься любым видом торговли или обмена.

7.3.12. Заходить в поликлинику в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

7.3.13. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендах, а также помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений поликлиника имеет право обратиться в соответствующие органы либо самостоятельно выяснить обстоятельства для принятия решения об оказании медицинской помощи.

7.4. Фото и видеосъемку в ГБУЗ «Городская детская поликлиника» можно вести только с разрешения администрации поликлиники. Фото и видеосъѐмка пациентов и других посетителей производится с их согласия или согласия их законных представителей.

7.5. Пациенты, законные представители и другие посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

**7.6. Пациент должен знать следующую информацию:**

7.6.1. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

7.6.2. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования.

7.6.3. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

7.6.4. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту.

7.6.5. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами поликлиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

7.6.6. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.1.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в журнале личного приема гражданина и в карточку личного приема 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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина и в карточке личного приема граждан. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

8.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (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.

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

8.7. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

   9.1. Пациент (законный представитель) лично, в соответствии с законодательством, имеет право через лечащего врача непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (ст.22 ФЗ-323).

9.2. 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, о факте обращения за медицинской помощью не подлежит разглашению согласно Федеральному закону №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

9.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю согласно Федеральному закону №323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

9.4.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным ст. 13 Федерального закона №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

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

**10.Порядок выдачи справок, выписок из медицинской**

**документации пациенту или другим лицам.**

10.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность,

а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

            10.2. Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

          10.3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности учащегося (студента). Выписка документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра, и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы, учебы.

          10.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

          10.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники. Справки и выписки заверяются лечащим врачом и печатью поликлиники в регистратуре.

1. **11.График работы поликлиники и ее должностных лиц**

11.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

**Режим работы учреждения:**

**В рабочие дни с 8-00 ч. до 19-00 ч.**

**В субботу с 8-00 ч. до 14-00 ч.**

**В воскресенье прием врача-педиатра с 8-00 ч. до 15-00 ч.** (в детской поликлинике №6 по адресу: г. Пенза, ул. 1-ый проезд Рахманинова,д.12)

11.2. Прием населения (пациентов и других посетителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники по адресу: pnzgdp.ru

**12.Заключительные положения.**

12.1. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

12.2. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

12.3. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

Приложение № 2

к приказу № \_\_\_\_\_

от 13.12.2018 г.

УТВЕРЖДАЮ

И.о.главного врача
ГБУЗ «Городская детская поликлиника»
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Гришанович Г.М.

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГАРДЕРОБОМ**

**ПАЦИЕНТАМИ И ДРУГИМИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ**

**В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

Настоящие Правила пользования гардеробом составлены на основании Гражданского кодекса РФ и других законодательных актов.

Настоящие Правила регулируют отношения, связанные с принятием вещей на хранение в гардероб, обеспечением сохранности принятых на хранение вещей и с возвратом вещей из гардероба.

**1. Общие правила**

1.1. Гардероб в ГБУЗ «Городская детская поликлиника» (далее – поликлиника) расположен в специально отведенном месте на первом этаже фойе и предназначен для хранения верхней одежды (далее - вещи) пациентов, а также других посетителей и гостей поликлиники.

1.2. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде, при наличии крепкой петельки-вешалки. Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона.

1.3. Режим работы гардероба: с 7.30 ч. до 19.00 часов с понедельника по пятницу.

1.4. До истечения срока работы гардероба лицо, сдавшее вещи на хранение, обязано взять их обратно. Если лицо, сдавшее вещи на хранение, уклоняется от получения сданной на хранение вещи обратно, работник гардероба вправе после окончания работы закрыть гардероб. За утрату, недостачу или повреждение принятых на хранение вещей после того, как наступила обязанность лица, сдавшего вещи на хранение, взять эти вещи обратно, работник гардероба отвечает лишь при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.

1.5. В случае если вещи не будут востребованы из гардероба в течение двух дней с момента передачи вещей на хранение, вещи передаются на хранение кастелянше.

1.6. В случае утраты номерного жетона лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен только после окончания работы гардероба, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт). Возврат вещей должен быть оформлен соответствующим актом. При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, чеки и т.п.).

1.7. Работник гардероба не вправе без согласия лица, сдавшего вещи на хранение, пользоваться этими вещами или предоставлять возможность пользования ими другим лицам, кроме случая, когда это связано с необходимостью обеспечить сохранность вещей.

1.8. В случае опасности утраты, повреждения вещей работник гардероба вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

**2. Права и обязанности работников гардероба, пациентов и других посетителей при пользовании гардеробом в поликлинике**

2.1. Пациенты обязаны:

2.1.1. Сдавать верхнюю одежду в гардероб. Головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи в гардероб не принимаются.

2.1.2. После окончания медицинских процедур забрать свою одежду. Прием и выдача одежды из гардероба осуществляется в соответствии с расписанием работы ГБУЗ «Городская детская поликлиника», указанным в п. 1.3. настоящих Правил.

2.1.3. Категорически запрещается:

         - оставлять в карманах верхней одежды любые вещи, например, ключи, деньги, проездные билеты, мобильные телефоны и другие ценные вещи;

       - находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба.

2.2. Работник гардероба:

2.2.1. Должен обеспечить сохранность вещей в соответствии с противопожарными, санитарными и иными правилами.

2.2.2. Не обязан проверять права предъявителя номерного жетона на получение вещи.

2.2.3. Не несет ответственность за утрату верхней одежды, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, если докажет, что утрата, недостача или повреждение вещей произошли не по его вине, вследствие непреодолимой силы, либо в результате умысла или грубой неосторожности лица, сдавшего вещи на хранение.

2.2.4. Не несет ответственности за имущество (деньги, документы, телефоны, ключи и т.п.), оставленные в карманах верхней одежды.

2.2.5. Не несет ответственности за головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи, оставленные в рукавах и карманах верхней одежды.

2.2.6. Несет ответственность за порядок в гардеробе.

**3. Заключительные положения**

3.1. Если пациентом или иными посетителями были нарушены правила пользования гардеробом, поликлиника не несет ответственности за пропавшие вещи.

3.2. За вещи, оставленные без присмотра: не сданные в гардероб и оставленные в коридоре, на лавочках, администрация ответственности не несет.

3.3. За нарушение настоящих Правил к работникам гардероба могут быть применены меры ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

3.4. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.