Правила внутреннего распорядка для посетителей МБУЗ «Детская городская поликлиника № 8»

1. **Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется настоящими

правилами.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

— порядок обращения пациента в поликлинику;

— права и обязанности пациента;

— порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

— 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;

1.3. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

1. **Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Медицинская помощь детскому населению осуществляется непосредственно в поликлинике в часы ее работы в соответствии с графиком работы.

2.2. Предварительная запись на прием к специалистам для получения медицинской помощи в плановом порядке осуществляется:
— по телефону службы записи на прием к специалистам 210-44-02, 210-44-03;

— на сайте [http://детская-городская-поликлиника8.рф/](http://xn----8-5cdbbsfdg3baatedcnc5blaextuis49aja.xn--p1ai/);

— через инфомат, находящийся в холле возле регистратуры.

2.3. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

1. **Права и обязанности пациентов**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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;

— перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения (ее 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, предусмотренных законодательными актами;

— обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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 обязан:

— соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;

— бережно относиться к имуществу учреждения;

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

— предоставлять 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;

— сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

1. **Прядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право  обратиться непосредственно 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 соответствующий журнал. 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 соответствующем журнале. 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 которые 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 должны быть направлены 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 адресу, указанному в обращении.

1. **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 организации 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. Информация о состоянии здоровья пациента старше 15 лет сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

1. **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

**пациенту или его законному представителю.**

6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации или копий медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Выписки из медицинской документации или копии медицинской документации выдаются пациенту / его законному представителю по письменному заявлению.

6.3. Выписки из медицинской документации и справки выдаются лечащим врачом и должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.