**Правила внутреннего распорядка СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52**

**1. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

1.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Узнать номер Вашего участка можно в справочном:

• поликлиника №116: **596-01-16**(8-00 до 20-00);

• поликлиническое отделение № 52: **594-89-77** (8-00 до 20-00);

• отделение общей врачебной практики **313-97-72** (8-00 до 20-00).

1.2. При состояниях, требующих 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.

1.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному участковому принципу непосредственно в поликлинике и (или) на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 15-00 по телефону:

• Поликлиника № 116: **592-24-49**

• поликлиническое отделения № 52: **594-89-77**

• ООВП : **313-97-72**

1.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить:

• документ, удостоверяющий личность (паспорт);

• действующий страховой полис (или временное медицинское свидетельство);

• СНИЛС

В регистратуре учреждения при первичном обращении 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, место работы или учебы, на основании СНИЛС, номер индивидуального страхового счета. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается в кабинет врача регистратором. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

1.5. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу по предварительной записи (через колл-центр, интернет и т.д.) идут на прием к врачу минуя регистратуру. Если пациент пришел к врачу без записи или записался в день приема, необходимо обратиться в регистратуру за стат. талоном и амбулаторной картой.

1.6. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан в соответствии с федеральным законодательством:

— инвалидам ВОВ

— участникам ВОВ

— воинам-интернационалистам

— Героям Советского Союза, РФ, полным кавалерам ордена Славы, Героям Социалистического Труда

— лицам, подвергшиеся воздействию радиации вследствие аварии на ЧАЭС и подобных объектах

— бывшим несовершеннолетним узникам фашистских концлагерей

— гражданам, пострадавшим от политических репрессий, реабилитированным

— гражданам, награжденным медалями «За оборону Ленинграда», «Житель блокадного Ленинграда»

— вдовам погибших (умерших) участников ВОВ

— лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России»

— многодетным матерям

— инвалидам 1 группы по зрению

Все лица, имеющие право на внеочередной прием приглашают в кабинет врача медицинской сестрой.

1.7.Пациенты, нуждающиеся в оказании экстренной медицинской помощи или неотложной медицинской помощи направляются в кабинет неотложной медицинской помощи.

1.8.Внеочередной прием по экстренным показаниям осуществляется при наличии специального маркированного талона, выданного в кабинете доврачебного приема.

1.9. Лицам, признанным в соответствии с действующим законом недееспособными, медицинская помощь оказывается в присутствии их законных представителей. Полномочия представителя должны быть выражены в доверенности, выданной и оформленной в соответвии с законом. (ст.53 ГПК РФ).

2.0. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по Здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

2.1. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

**2. Как попасть на прием к врачу (специалисту)?**

2.1. Расписание участковых терапевтов доступно:

• в справочном окне: тел. **596-01-22** поликлиника № 116

• тел. **594-89-77** поликл. отд. № 52;

• ООВП **313-97-72**

• на информационных стендах рядом с регистратурой;

• на сайте поликлиники.

2.2. Запись к врачам специалистам: • через терминалы, установленные в поликлинических отделениях около регистратуры; • записаться на прием к специалисту можно на Городском Интернет-сайте самозаписи; • через оператора районного Центра записи на прием к врачам по телефону 573-99-03; • по направлению участкового врача (или другого специалиста), через заведующую терапевтическим отделением.

2.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

**3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

**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, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, 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 к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача не чаще одного раза в год;

• 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 и поведения для пациентов;

• бережно относиться к имуществу учреждения;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

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

• 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;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

• соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

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

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

4.1. 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 в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. 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. 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, 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 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 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 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, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

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

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

**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 и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в страховом столе поликлиники.

**7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются: • положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 52» • Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». • законодательством Российской Федерации.

7.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены: • на стенде рядом с регистратурой (холл первого этажа); • на сайте поликлиники

7.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

7.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №52» категорически запрещена!

7.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**