**1.   Общие положения**

1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 49» Пушкинского района.

2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

порядок обращения пациента в детскую поликлинику;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

график работы детской поликлиники и ее должностных лиц;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

 3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в детской поликлинике.

**2. Прядок обращения пациентов в детскую поликлинику.**

1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинским учреждением по месту постоянного жительства.

2. При состояниях, требующих неотложного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент записывается на прием к врачу. При каждом обращении в детскую поликлинику пациент обязан представить

Страховой полис ребенка;

Снилс ребенка;

Свидетельство о рождении/паспорт ребенка;

Удостоверение личности законного представителя;

- 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.

- Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и должна храниться в регистратуре.

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

4. Организация предварительной записи больных на прием к врачам в детскую поликлинику осуществляется через:

- интернет-сайт: [www.gorzdrav.spb.ru](http://www.gorzdrav.spb.ru/)

- единый центр телефонной записи (тел. 573-99-16)

- терминал, находящийся в холле учреждения

Выкладка талонов осуществляется ежедневно в 15:00.

5. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре или на информационных стендах, расположенных в холле учреждения на 1-м этаже.

6. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить медицинскую карту и статистический талон в регистратуре при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать их на приеме врачу.

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

8. Экстренная госпитализация больных осуществляется врачами поликлиники с привлечением «скорой» медицинской помощи.

**3. Права и обязанности пациентов**

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

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;

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

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при согласии другого врача;

- 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, 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;

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;

- 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;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано посещать учреждение в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

**4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом**

**и детской поликлиникой.**

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

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу, его заместителям или заведующему отделением.

2. При личном приеме, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия пациента может быть дан устно, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение, принятое учреждением, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4. 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, ФИО и дату рождения ребенка, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, номер телефона, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

6. Письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными специалистами учреждения. 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, или иному лицу, которому должна быть передана такая информация только с письменного согласия пациента.

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

3. В случае отказа пациента от медицинского вмешательства делается соответствующая запись в медицинской документации.

4. 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**

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

2. Режим работы детской 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.

3. Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде в холле 1-го этажа.

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

1[.](http://gu99.site.gov.spb.ru/media/99/content/10974/images/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%80%D0%B0%D0%BD%D1%82_%D0%9F%D0%9C%D0%A3_%D0%94%D0%93%D0%9F49.jpg)[Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению,](http://dgp49.webnode.ru/uslugi/)а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Детская поликлиника № 49» Пушкинского района, распоряжением Комитета по здравоохранению правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2011 г. № 710-р «О перечне учреждений здравоохранения предоставляющих платные медицинские услуги населению», а так же законодательством Российской Федерации. Постановлением правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г.      № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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

3. Учреждение обеспечивает граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению детской поликлиники, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах, сайтах учреждения.

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

5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Детская поликлиника № 49»  Пушкинского района категорически запрещена!

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