**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. **Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ КК ПК ГДП № 2**

1.1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Петропавловск-Камчатская городская детская поликлиника № 2» (далее ГБУЗ КК ПК ГДП № 2), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ГБУЗ КК ПК ГДП № 2.

1.1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГБУЗ КК ПК ГДП № 2, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, 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.

1.1.4. 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;
* информацию   о   перечне   платных   медицинских услуг и порядке их оказания;

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

1.1.6. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры).

1.1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте поликлиники:http://pkgdp2.ru.

**1.2. Информация о месте    нахождения    правил внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) должна быть вывешена в поликлинике на информацион­ном стенде**.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ**

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

2.2. 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 участково-территориальному принципу непосредственно в поликлинике ГБУЗ КК ПК ГДП №2 или, в случае необходимости, на дому. В поликлинике ГБУЗ КК ПК ГДП №2 медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 19-00, суббота, воскресенье - выходной. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача по телефонам 24-14-08 или 24-07-74 с7-30 до 14-00 часов.

2.4. Медицинская помощь вне поликлиники ГБУЗ КК ПК ГДП №2 осуществляется в следующих случаях:

* при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, иные состояния, требующие неотложной помощи и консультации врача);
* тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);
* при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом.

2.5. Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача-педиатра и по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части ГБУЗ КК ПК ГДП №2.

2.6.  При   первичном   обращении   пациент (его законный представитель) обязан представить   документ, удостоверяющий личность, и действующий страховой медицинский полис.

2.7. В   регистратуре поликлиники при первичном обращении   на   пациента заводится «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 документа, удостоверяющего личность, и фактический адрес проживания;
* серия и номер документа, удостоверяющего лич­ность;
* серия и номер страхового медицинского полиса;
* СНИЛС.

2.9. История развития ребенка (далее - медицинская карта) является     собственностью     поликлиники     и     должна храниться в регистратуре.

2.10. Медицинская карта на руки пациенту (его законному представителю) не выдается, а переносится в кабинет врача участковой медсестрой, медсестрой врача-специалиста либо меди­цинским регистратором.

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

2.10.Вопрос о необходимости экстренной консульта­ции врача-специалиста решается участковым врачом-педиатром или заведующим отделением.

2.11.Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент (его законный представитель) может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники ГБУЗ КК ПК ГДП №2, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте:http://pkgdp2.ru.

2.12. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

2.13. Реализация   рекомендаций врачей-консультантов осуществляется только по согласованию с лечащим врачом, за исключением экстренных случаев, угрожающих жизни больного, и решения консилиума.

2.14. Основания для плановой госпитализации па­циента определяются лечащим врачом (им же выдается направление на плановую госпитализа­цию, которое визируется заведующим отделением) в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.

2.15. Пациент, нуждающийся в стационарном лече­нии,  направляется на плановую госпитализацию с результатами предварительного обследования.

2.16. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент (его законный представитель) имеет право (в соответствии с «Основами Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан») на:

* уважительное  и  гуманное  отношение  со  сторо­ны медицинских работников и других лиц,   участвующих в оказании медицинской помощи;
* выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
* добровольное информированное согласие на меди­цинское вмешательство;
* отказ от медицинского вмешательства, за исключе­нием случаев,   предусмотренных законодательством Рос­сийской Федерации;
* получение информации о своих правах и обязан­ностях и состоянии своего здоровья;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* возмещение   ущерба   в   соответствии   с   законо­дательством Российской Федерации в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, в Министерство здравоохранения Камчатского края, в соответствующие профессиональные медицинские ассоциации либо в суд.

3.3. Пациент (его законный представитель) обязан:

* соблюдать    правила    внутреннего    распорядка поликлиники;
* бережно относиться к имуществу поликлиники;
* уважительно относиться к медицинским работни­кам и другим лицам, участвующим в оказании меди­цинской помощи;
* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* уважительно   относиться   к   другим   пациентам, соблюдать очередность;
* 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;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы (входить в помещения поликлиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе и т. п.);
* соблюдать правила запрета курения в поликлинике и на её территории.

**4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

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 журнал учета  приема граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ КК ПК ГДП № 2.    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  законодательством  Российской Федерации.

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 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 законодательством Российской Федерации.

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 (его законному представителю) 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 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. В случае отказа пациента (его законного представителя) от получения информации о состоянии 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 законодательством.

**6.  ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из меди­цинской    документации    утверждается    Министерством здравоохранения Российской Фе­дерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную не­трудоспособность больного, являются установленной фор­мы листок нетрудоспособности, или справка о временной нетрудоспособности,  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 законного представителя, осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются записью в медицин­ской документации, обосновывающей временное освобож­дение от работы законного представителя пациента. В случае заболевания детей дошкольных образовательных организаций, 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 по­
рядке.

6.4. Полученные пациентом (его законным представителем) листки нетрудоспособ­ности, справки о временной нетрудоспособности, выписки из медицинской документации заверяются печатями уста­новленного образца.

**7. РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ**

7.1.  Режим работы поликлиники определяется   пра­вилами внутреннего трудового распорядка поликлиники.

7.2. Режим работы поликлиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и вы­ходные дни, время обеденного и других перерывов, после­довательность чередования работы по сменам, рабочее время должностных лиц и должен обеспечивать доступ­ность и преемственность оказания медицинской помощи гражданам, в том числе экстренной и неотложной, во все рабочие  дни недели, а также в период временного отсутствия специалистов.

7.3.  Индивидуальные нормы нагрузки   персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соот­ветствии с типовыми должностными инструкциями персо­нала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. Режим работы поликлиники ут­верждается главным врачом.

7.4.  Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах прие­ма можно узнать в окне регистратуры, на стенде рядом с регистратурой, а также на официальном сайте поликлиники: http://pkgdp2.ru.

**8. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

8.1.Платные медицинские услуги оказываются гражданам сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Перечень   платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании   платных   услуг   ГБУЗ КК ПК ГДП № 2, а также законодательством Российской Федерации.

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

8.3. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению Камчатского края бесплатной меди­цинской помощи.

8.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан дос­тупной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для
отдельных категорий граждан.

8.5.   Информация о платных медицинских и иных услугах, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению разме­щены на информационном стенде и на официальном сайте: [http://pkgdp2.ru](http://pkgdp2.ru/).

8.6.   Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.7. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.8. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.9. Отношения между поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.