УТВЕРЖДЕНЫ
приказом  КГБУЗ «Детская городская поликлиника №9, г. Барнаул» от 19.07.2017 № 174

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул» (далее КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул» или Поликлиника) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в лечебном учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением.
1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул», разработаны в целях реализации, предусмотренных  законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациентов в Поликлинику;
- права и обязанности пациентов и иных посетителей Поликлиники;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- гарантии качества оказания медицинской помощи;
- график работы Поликлиники и его должностных лиц.
1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Поликлинике, а также иных посетителей Поликлиники.
1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул», а также на официальном сайте: [www.](http://www.xn---1-jlca2a7e.xn--p1ai/)dgp9.ru
1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в амбулаторной карте пациента.

**2. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:
2.1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
2.2. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
2.3. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
2.4. Посетитель Поликлиники – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.
2.5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей или иных законных представителей, педагогов.
2.6. 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.

**3. Порядок обращения пациентов в медицинское учреждение**

3.1. В КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул» оказывается амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь.
3.2. Для получения амбулаторно-поликлинической медицинской помощи пациент может:
3.2.1. Обратиться в регистратуру детской поликлиники для записи на прием к врачу и получения талона амбулаторного пациента.
3.2.2. Записаться на прием к врачу по телефону, позвонив в регистратуру по номеру: 8 (3852) 720-715 и для IV отделения Поликлиники (ул. Энтузиастов, 32) по номеру: 8 (3852) 520-054.
Обратиться в **городской детский**травмпункт по адресу: ул. Георгиева, 13, по т**елефону**8 (3852) 720-815 круглосуточно.
3.2.3. Записаться на прием к врачу можно через сайт интернет-регистратуры Алтайского края **«МедРег22»**.
По вопросам работы интернет-регистратуры звонить по телефону: +7 (800) 250-72-22 или отправить письмо на e-mail: medreg22@zdravalt.ru.
3.3. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре предъявляет:
-  паспорт или свидетельство о рождении ребенка;
-   полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС.
В случае записи на прием к врачу-специалисту для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.
3.4. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. По техническим причинам указанное в талоне время приема может быть смещено на несколько позднее.
3.5. Пациенты, опоздавшие на прием к врачу на лечебно-оздоровительные процедуры на 30 минут и более, предварительно записываются на другое свободное время.
3.6. Для получения медицинской помощи на дому, заболевший пациент может вызвать на дом участкового врача по телефону 8 (3852) 720-715.
Время приёма вызовов проводится по телефонам регистратуры 8 (3852) 720-715 и для IV отделения (ул. Энтузиастов, 32) по номеру  8 (3852) 52-00-54:
- в будние дни с 8-00 до 17-30 часов;
- в выходные и праздничные дни: с 8-00 до 17-00 часов.
Обслуживание вызовов на дому участковыми врачами-педиатрами осуществляется в соответствии с графиком работы врача-педиатра участкового.
3.7. Узнать о территории обслуживания КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул» по участкам можно посредством личного обращения или по телефону в регистратуру 8 (3852) 720-715, на информационных стендах Поликлиники, а также на официальном сайте Поликлиники: [www.](http://www.xn---1-jlca2a7e.xn--p1ai/)dgp9.ru
Актуальная информация: расписание приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинета, графики работы специалистов размещены на информационных стендах Поликлиники, а также на официальной сайте Поликлиники.
3.8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу в соответствие с пунктом 3.2. настоящих Правил обслуживаются по времени записи. По неотложной помощи пациентов направляют без талонов.
3.9. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является амбулаторная карта больного.
3.12. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:
- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
- серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.
3.10. Амбулаторная карта больного хранится в регистратуре поликлиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
3.11. Медицинская карта является медицинским документом медицинской организации и хранится в регистратуре.
3.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без письменного согласования с руководством. Факт выдачи «Истории развития ребенка» регистрируется медицинским регистратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения главного врача Поликлиники и в информационной системе «АРМ»-Поликлиника.
3.13. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.
3.14. 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 может получить в окне справок регистратуры в устной форме, наглядно – на информационных стендах, расположенных в холле Поликлиники, а также на официальном сайте.
3.15. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
3.16. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.
При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03 и по сотовому тел. - 103.
3.17. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов Поликлиники в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.
3.18. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с п.2 ст.54 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**4. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Поликлиники**

4.1. Пациент (его законный представитель) имеет право на:
- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу, 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 законодательством.
4.2. Пациент (его законный представитель) и иные посетители обязаны:
- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского учреждения;
- посещать структурные подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4.3. Пациентам (их законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в помещениях и на территории Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации медицинской организации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- въезжать на территорию Поликлиники на личном транспорте;
- запрещается размещение транспортных средств на пешеходном переходе, на газоне или территории, занятой зелеными насаждениями (Остановка или стоянка транспортных средств на пешеходном переходе и ближе 5 метров перед ним, а также размещение   транспортных средств на газоне или территории, занятой зелеными насаждениями влечет наложение административного штрафа в размере от одной тысячи рублей до пяти тысяч рублей в соответствии со статьей 12.19 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях»).
- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и других подобных средствах в помещениях Поликлиники;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике и вблизи оконных проемов.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией**

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Поликлиники в письменном виде.
5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам.
5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
5.4. 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.
5.5. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
5.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством РФ.
5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном Законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
6.5. Пациент либо его 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.
6.6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
6.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.
6.8. В сфере обязательного медицинского страхования ведется персонифицированный учет сведений о застрахованных лицах и персонифицированный учет сведений о медицинской помощи, оказанной застрахованным лицам в соответствии со статьей 44 Федерального закона «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

**7. Гарантии качества оказания медицинской помощи**

7.1. Поликлиника при оказании медицинских услуг гарантирует:
7.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
7.1.4. оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
7.1.6. тщательное соблюдение стандартов лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
7.1.7. индивидуальный подбор лекарственных средств, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения данного заболевания;
7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
7.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
7.1.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
7.1.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
7.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги.

**8. График работы медицинского учреждения и его должностных лиц**

8.1. График работы КГБУЗ «Детская городская поликлиника № 9, г.Барнаул» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинского учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.
8.2. Режим работы 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.
8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
8.4. Информация о режиме работы Поликлиники и его структурных подразделений размещена на информационных стендах и на официальном сайте медицинского учреждения.
8.5. Прием пациентов главным врачом или иными должностными лицами Поликлиники осуществляется в установленные часы приема согласно графику утвержденному главным врачом.