**Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «Городская детская поликлиника № 7» г.Казани (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы. возникающие между участниками правоотношений - пациентом: (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения ГАУЗ «Городская детская поликлиника № 7» г.Казани.
2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом доступной медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
   * режим работы Поликлиники и ее должностных лиц.
   * Порядок обращения пациентов в Поликлинику
   * права и обязанности пациента
   * порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой
   * порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
   * ответственность за нарушение настоящих Правил
5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания Поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Поликлиники: [http://gdp7kazan.ru](http://gdp7kazan.ru/)

**Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц**

1. **Адрес поликлиники (главное здание):**420103, РТ, г.Казань, пр. Ямашева,д.48

**Филиалы:**

   420044, РТ, г.Казань, пр. Ибрагимова,д.5;

   420057, РТ, г.Казань, пр. Ибрагимова,д.14;

   420094, РТ, г.Казань, ул. Чуйкова,д.23;

**Адрес электронной почты:**[gdp7.kazan@tatar.ru](mailto:GDP7.Kazan@tatar.ru) **Сайт поликлиники:** [http://gdp7kazan.ru](http://gdp7kazan.ru/) **Телефоны**

Телефон главного врача: 521-26-84

Телефон заместителя главного врача по медицинской части: 520-14-76

Телефон заместителя главного врача по клинико-экспертной работе: 563-12-40

Телефоны Саll-центра: 528-06-84, (пр. Ямашева,д.48); 528-06-84 (Ибрагимова, д.14); 563-36-26 (Ибрагимова, д.5); 522-11-52 (Чуйкова, д.23).

1. **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.
2. **Прием пациентов**по личным вопросам главным врачом Поликлиники: вторник с 15.00 до 18.00 часов(По предварительной записи)

Прием пациентов заместителем главного врача по медицинской части Поликлиники: вторник с 15.00 до 18.00 часов. (каб.30).

В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 19-00, в субботу с 9-00 до 17-00, воскресенье и  праздничные дни -9-00 до 15-00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 14-00, а с 14-00 до 18-00 дежурного врача по телефону: 528-06-84(пр. Ямашева,д.48); 528-06-84 (Ибрагимова, д.14);. в  субботу   с 9-00 до 16-00 и воскресенье  с 9-00 до 14-00  по телефону: 528-06-84 (пр. Ямашева,д.48).

1. 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.

Информацию о режиме работы поликлиники, часах приема, родителям можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой, на сайте поликлиники [http://gdp7kazan.ru](http://gdp7kazan.ru/)

**Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

1. ГАУЗ «Городская детская поликлиника №7» г.Казани является медицинским учреждением, оказывающим **первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в системе ОМС.**
2. Медицинская помощь предоставляется в следующих формах:
   * **экстренная** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
   * **неотложная** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;
   * **плановая**– медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозы его жизни и здоровью.

В целях обеспечения этапности, доступности и качества медицинской помощи медицинская помощь гражданам оказывается в соответствии с трехуровневой системой организации медицинской помощи:

* + **первый уровень** – оказание преимущественно первичной медико-санитарной, в том числе первичной специализированной медицинской помощи, а также специализированной медицинской помощи и скорой медицинской помощи, в центральных районных больницах, городских, районных, участковых больницах, врачебных амбулаториях, фельдшерско-акушерских пунктах, городских поликлиниках, отделениях и станциях скорой медицинской помощи;
  + **второй уровень**– оказание преимущественно специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи в медицинских организациях, имеющих в своей структуре специализированные межмуниципальные (межрайонные) отделения и (или) центры, а также в диспансерах, многопрофильных больницах;
  + **третий уровень**– оказание преимущественно специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи в медицинских организациях

 При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по **телефону «03»**, с мобильных телефонов «030», «103», «112».

1. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях осуществляется  Поликлиникой по территориально-участковому принципу с целью обеспечения доступности медицинской помощи гражданам по  месту жительства. В поликлинике 32 педиатрических участков.
2. Выбор или замена медицинской организации осуществляется гражданином, путем обращения в медицинскую организацию лично или через своего представителя с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

* + свидетельство о рождении (паспорт для детей старше 14 лет);
  + полис ОМС;
  + СНИЛС (если есть);
  + документ удостоверяющий личность законного представителя ребенка.

В течение двух рабочих дней после подтверждения медицинской организацией, в которой гражданин находится на медицинском обслуживании на момент подачи заявления, информации, указанной в заявлении, руководитель медицинской организации, принявшей заявление, информирует гражданина (его представителя) в письменной или устной форме (лично или посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о принятии гражданина на медицинское обслуживание.

При оказании пациенту медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи **он имеет право на выбор медицинской организации** в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти,**и на выбор врача с учетом согласия врача.**

Для получения первичной медико – санитарной помощи, пациент выбирает медицинскую организацию в том числе по территориально – участковому принципу, не чаще, чем один раз в год. В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще, чем один раз в год, врача – педиатра участкового путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

Пациент, прикрепленный к врачу педиатру участковому не по территориально-участковому принципу, с других педиатрических участков с территории обслуживания ГАУЗ «Городская детская поликлиника № 7» г.Казани обслуживаются в следующем порядке:

* + плановая медицинская помощь оказывается непосредственно на приеме врача педиатра, закрепленного за данным ребенком;
  + неотложная медицинская помощь на дому оказывается врачом педиатром, обслуживающим данный участок

1. Для получения плановой медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники и записаться на прием к врачу:
   * при личном обращении;
   * по телефону: 528-06-84 (пр. Ямашева,д.48); 528-06-84 (Ибрагимова, д.14); 563-36-26 (Ибрагимова, д.5); 522-11-52 (Чуйкова, д.23).
   * в электронном терминале (инфомат) Поликлиники (только для пациентов, сведения о которых внесены в базу данных РМИС);
   * через сеть «Интернет» на сайте:  Единый портал государственных услуг  <https://uslugi.tatarstan.ru/>
2. Амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:
   * при наличии медицинский показаний проведения приема врачом - педиатром участковым, в день обращения пациента;
   * при оказании первичной медико – санитарной помощи в неотложной форме – **не более 2 часов с момента обращения;**
   * при приеме врачей – специалистов при оказании первичной специализированной медико – санитарной помощи в плановой форме – **не более 10 рабочих дней;**
   * при проведении диагностических, инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико – санитарной помощи в плановой форме – не более 10 рабочих дней;
   * осуществление приема больных по предварительной записи в том числе по телефону и по средствам телекоммуникационной сети «Интернет»;
   * отведенного на прием больного времени в Поликлиники с учетом действующих расчетных нормативов;
   * обеспечение присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствии их родителей или законных представителей врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребенка и об оказанной медицинской помощи.
3. При записи на прием к врачу в электронном виде пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, номер СНИЛС (пенсионное страховое свидетельство), полис обязательного медицинского страхования, свидетельство о рождении (паспорт).

В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

1. В регистратуре Поликлиники 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, номер СНИЛС, - номер регистрационного свидетельства (для иностранцев); реквизиты удостоверения беженца (для беженцев).
2. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать на дом участкового врача-педиатра по телефонам 528-06-84  (пр. Ямашева,д.48); 528-06-84 (Ибрагимова, д.14),а так же при личном обращении в регистратуру с 8:00 - 14:00, дежурного врача 14:00 – 18:00; в субботу с 9.00-16.00. в воскресенье с 9-00-14-00
3. Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:
   * при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура – 38 градусов и выше, боли в животе, судороги и иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);
   * обострении хронических заболевании (при невозможности передвижения пациента);
   * при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачам.
   * при патронаже детей до одного года;
   * при острых инфекционных заболеваниях, при необходимости наблюдения детей в возрасте до трех лет до их выздоровления.
4. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями.
5. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.
6. Экстренная госпитализация пациента с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.
7. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.
8. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при наличии очередности на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь специалистов – не более 10 рабочих дней. Прием больных осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону и по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и через инфомат;
9. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники и на сайте: [http://gdp7kazan.ru](http://gdp7kazan.ru/)
10. Работники учреждения и дети-инвалиды  обслуживаются вне очереди.

**Права и обязанности пациентов:**

1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
2. 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;
   * и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим федеральным законом;
   * выбор врача с учетом его согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
   * информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
   * профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
   * получение консультаций врачей-специалистов;
   * облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
   * обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
   * получение информации о своих правах и обязанностей, состояние своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
   * защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
   * 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;
   * отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
   * обращение с жалобой на действие медицинских работников в установленном Поликлиникой порядком, к главному врачу Поликлиники.
3. Пациент обязан:
   * соблюдать режим работы Поликлиники;
   * соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
   * соблюдать требования пожарной безопасности;
   * соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, вход в отделения Поликлиники в бахилах – предоставляются учреждением бесплатно);
   * выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
   * соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
   * уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
   * 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  здоровья ребенка, 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;
   * 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. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.
5. Пациентам 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 на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
   * играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
   * громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
   * 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 Поликлиники;
   * производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
   * 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;
   * преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
   * 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;
   * запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

**Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Федеральным Законом Российской Федерации “О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р " Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан".

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники   согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
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.
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.
6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. <
8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**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 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.
2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ (ст.13 ФЗ  от 21.11.2011 № 323).

**Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения.
2. Выписку, отражающую здоровье, пациент учреждения может получить в течение 10 календарных дней.
3. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.  Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся выдается справка установленной формы.
4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.
6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

**Ответственность за нарушение настоящих Правил**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГАУЗ «Городская детская поликлиника №7» г.Казани, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.