**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы "Детская городская поликлиника № 42 Департамента здравоохранения города Москвы" (далее ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ» или Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными актами.

2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников Поликлиники.

3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* o порядок обращения пациента в Поликлинику;
* o права и обязанности пациента;
* o порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* o график работы поликлиники и её должностных лиц;
* o информацию о платных медицинских услугах;
* o ответственность за нарушение настоящих Правил.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже Поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: http:// www.dgp42.ru /.

**II. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

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.

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.

5. Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет включительно, могут находиться в здании и помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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.

**III. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

1. ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь детскому населению от 0 до 17 лет включительно.

2. Для получения медицинской помощи пациент может:

* Обратиться на стойку информации, расположенную на 1 этаже Поликлиники.
* Записаться самостоятельно на прием к врачам: врач-педиатр, врач-педиатр участковый, врач акушер-гинеколог, врач-оториноларинголог, врач-офтальмолог, врач-хирург детский:

- по телефону 8(495) 539 30 00 (круглосуточно);

- через инфоматы, расположенные на 1 этаже Поликлиники;

- на порталах: pgu.mos.ru, emias.info

* При записи на приём к врачу Пациент на стойку информации предъявляет:

- полис обязательного медицинского страхования;

- в случае записи на приём к врачу-специалисту II уровня, к которому недоступна самозапись, для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи к указанным документам прилагается направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.

3. В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги.

4. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача в рабочие дни с 8.00 до 14.00, в выходные и праздничные дни с 9.00 до 14.00 по телефону: 8 (499) 638 30 42

5. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача-педиатра отделения неотложной медицинской помощи детям по телефону: 103

6. Лицам, проживающим на территории, закреплённой за другими лечебно-профилактическими учреждениями (далее ЛПУ) города Москвы, медицинская помощь в ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ» оказывается строго по направлению лечащего врача территориальной поликлиники, оформленному в соответствии с установленными требованиями. При отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе.

7. Узнать о территории обслуживания ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ» по участкам можно:

* + посредством личного обращения на стойку информации
	+ по телефону: 8 (499) 638 30 42
	+ на стенде, расположенном на 1 этаже Поликлиники
	+ на сайте Поликлиники: http:// www.dgp42.ru /.

8. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу в соответствие с пунктом 2 Порядка обращения пациента в поликлинику настоящих Правил обслуживаются по времени записи. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на приём к врачу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся либо в свободное время между приёмами предварительно записавшихся пациентов.

9. Пациенты, опоздавшие на приём, записываются повторно.

10. На стойке информации Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится форма 112/у «История развития ребёнка» или форма 025/у-04 «Карта амбулаторного пациента», в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.

11. «История развития ребёнка» и «Карта амбулаторного пациента» являются медицинскими документами Поликлиники и хранятся в Поликлинике.

12. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а доставляется в кабинет врача администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники! Факт выдачи «Истории развития ребёнка» и «Карты амбулаторного пациента» регистрируется администратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения руководителя лечебного учреждения.

13. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить На стойке информации в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте Поликлиники: http:// www.dgp42.ru /.

14. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

16. 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 103.

**IV. Права и обязанности пациентов**

1. Пациент или его законный представитель имеет право на:

* + o выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
	+ o получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	+ o уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
	+ o профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
	+ o получение консультаций врачей-специалистов;
	+ o облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
	+ o 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 проведённого лечения;
	+ o выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
	+ o защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
	+ o предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
	+ o отказ от медицинского вмешательства;
	+ o непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
	+ o 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.
	+ o получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
	+ o возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
	+ o обращение в установленном Поликлиникой порядке к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
	+ o 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.

2. Пациент или его законный представитель обязан:

* + o соблюдать режим работы Поликлиники;
	+ o соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
	+ o соблюдать требования пожарной безопасности;
	+ o соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в чистой обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
	+ o своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	+ o уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	+ o находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
	+ o не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
	+ o не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
	+ o своевременно являться на приём, а в случае невозможности явки, отменить приём в ЕМИАС;
	+ o 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;
	+ o представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
	+ o проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
	+ o не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
	+ o посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
	+ o бережно относиться к имуществу Поликлиники;
	+ o при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
	+ o соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3. 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:

* + o 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;
	+ o провозить в здание Поликлиники транспортные средства, детские коляски (исключение колясочная);
	+ o проносить и проводить в здание Поликлиники животных;
	+ o иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
	+ o находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
	+ o курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, на территории Поликлиники;
	+ o играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
	+ o громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, бегать;
	+ o оставлять малолетних детей без присмотра;
	+ o запрещается оставлять ребёнка без присмотра на пеленальном столике;
	+ o ставить детей на подоконник, открывать окна;
	+ o выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
	+ o изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
	+ o размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
	+ o производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
	+ o выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
	+ o находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
	+ o преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
	+ o 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.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приёма граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

1. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приёма 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 приёма, о чём делается запись в Журнале приёма по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

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

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

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

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.

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 сёстрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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.

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 семи рабочих дней после подачи заявления.

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

7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**VII. График работы поликлиники и её должностных лиц**

1. График работы Поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы Поликлиники и её 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. 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.

4. Приём пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать на информационном стенде, на сайте Поликлиники: http:// www.dgp42.ru /.

5. Режим работы поликлиники:

* + понедельник – пятница 08:00 -20:00
	+ суббота 09:00-15:00
	+ воскресенье 09:00-15:00 (обслуживание вызовов на дому)

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

1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, не имеющим полиса ОМС, гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи

2. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.

3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлён об этом предварительно.

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

5. 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.

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

**IX. 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 ГБУЗ «ДГП № 42 ДЗМ», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.