УТВЕРЖДЕНЫ

 приказом главного врача

ГБУЗ МО «ДЦГБ»

от «\_\_\_\_\_» апреля 2021 №\_\_\_\_\_\_

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**В ДЕТСКОЙ ПОЛИКЛИНИКЕ**

**ГБУЗ МО «ДОЛГОПРУДНЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

**(Порядок и правила обращения пациентов в поликлинику.**

**Права и обязанности пациентов.)**

.

**I.Общие правила**

1.1.  Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №   323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), и другими нормативными актами Российской Федерации, в целях реализации предусмотренных законами прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения всеми пациентами квалифицированного и своевременного обследования и лечения.
1.2.  Правила внутреннего распорядка — это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в лечебно-профилактическом учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.
1.3.  Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в детскую поликлинику ГБУЗ МО «Долгопрудненская центральная городская больница» (далее – ГБУЗ МО «ДЦГБ»).
1.4. В помещении детской поликлиники ГБУЗ МО «ДЦГБ»  запрещается:

1) ходить в верхней одежде;

2) вести громкие разговоры, шуметь, выражаться нецензурно;

3) курить в кабинетах и коридорах;

4) распивать спиртные напитки, употреблять наркотические и токсические средства;

5) появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения (исключение – необходимость в экстренной и неотложной медицинской помощи);

6) портить имущество детской поликлиники.

1.5. В эпидемический период запрещается находится в детской поликлинике без бахил, масок и перчаток.

**II. Порядок и правила обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Детская поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь гражданам до 18 лет, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикреплённым к ГБУЗ МО «ДЦГБ», по участковому принципу, в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан Российской Федерации медицинской помощью.
2.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане незакрепленные за ГБУЗ МО «ДЦГБ» обращаются с заявлением о прикреплении и копиями документов (СНИЛС, документ удостоверяющий личность (свидетельство о рождении или паспорт), полис медицинского страхования, копия паспорта законного представителя, согласие на обработку персональных данных, к главному врачу ГБУЗ МО «ДЦГБ», либо подают документы на прикрепление на сайт Госуслуг, в многофункциональный центр (МФЦ). .
2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.
2.4. Медицинская помощь населению на дому осуществляется по территориально-участковому принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению по болезни. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний вызов участкового педиатра на дом производится в колл-центре детской поликлиники непосредственно при обращении или по телефону 8 800 550 50 30.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент, либо его законный представитель имеет возможность самостоятельной записи на приём к врачу, либо обращается за помощью администратора (регистратора) в регистратуру детской поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент, либо его законный представитель пациента обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении) и действующий полис медицинского страхования.

2.6. В регистратуре детской 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, удовлетворяющих личность, серия и номер паспорта, либо свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС, данные о законном представителе пациента, а также при наличии льгот - справка МСЭК.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью детской поликлиники и хранится в регистратуре.
2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из детской поликлиники. При необходимости получения своей амбулаторной карты она выдаётся на руки после подписи пациента в регистрационном журнале регистратуры с письменного разрешения заведующего детской поликлиники.
2.9. 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, руководителей вышестоящих организаций пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, папок – раскладок, расположенных в холле.
2.10. При записи на оказание плановой медицинской помощи возможно наличие срока ожидания, согласно срокам, обозначенным в территориальной программе ОМС.
2.11. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по показаниям после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством   здравоохранения Московской области.

2.11. Экстренная госпитализация в стационар больных с острыми и обострениями хронических заболеваний осуществляется согласно показаниям.

**III.  Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом №   323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
3.1. При обращении за медицинской  помощью и ее получении пациент имеет право на:

* медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от медицинского вмешательства, оказания (прекращение) медицинской  помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с жалобой к должностным лицам, в котором ему оказывается медицинская  помощь, а также к должностным лицам государственных органов;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну, сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача ГБУЗ МО «ДЦГБ», либо заведующего детской поликлиникой, при согласии другого врача;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

[Порядок](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_143136/56fc67156bbe76a2b2d6ba23cebc659636ef8a97/%22%20%5Cl%20%22dst100009) оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

* заботиться о сохранении своего здоровья;
* в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пациенты обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
* пациенты, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.
* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* соблюдать режим работы детской поликлиники;
* бережно относиться к имуществу детской поликлиники;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, а также ко всем лицам, участвующим в оказании медицинской  помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* 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;
* выполнять медицинские предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую диету;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* оформлять в установленном  порядке  свой отказ от медицинского вмешательства, от  госпитализации, от обследования и от получения информации против своей воли  о состоянии здоровья, прогноза развития заболевания;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить в лечебно-диагностические кабинеты детской поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* при обнаружении  источников пожара, иных угроз немедленно сообщить  об этом дежурному персоналу, находящемуся  в холле детской поликлиники.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и детской поликлиникой ГБУЗ МО «ДЦГБ»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №   59-ФЗ.
4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ МО «ДЦГБ» или к заведующему детской поликлиникой согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются врачебной комиссией ГБУЗ МО «ДЦГБ», затем  клинико-экспертной комиссией вышестоящей организации.
4.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал  личного приёма гражданина. 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 чем делается запись в журнале  личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица,  пациенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4.5. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, 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 в администрацию ГБУЗ МО «ДЦГБ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУЗ МО «ДЦГБ», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или выдаётся пациенту на руки под роспись.

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

5.1 Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации 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.

5.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в [части 2 статьи 54](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_356000/a8398529a12cd9bf03edcf0f783bbf7c58d5c7cd/#dst101166)  Федерального закона №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших возраста, установленного [частью 2 статьи 54](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_356000/a8398529a12cd9bf03edcf0f783bbf7c58d5c7cd/#dst101166)  Федерального закон №323-ФЗ, но не приобретших дееспособность в полном объёме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. 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 проведённого 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.
5.4. 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 его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновлённым, усыновителям, родным братьям и родным сёстрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.5. Пациент либо его [законный представитель](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/dc0b9959ca27fba1add9a97f0ae4a81af29efc9d/#dst100004) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в [порядке](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_207065/007e7072bd2d93ac0a7a181a7a45dc47b30fadbf/#dst100009), установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.6. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. [Порядок](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_362973/1512aed6eb9d5944a774c2f0ee4dcac23c85e9ae/#dst100009) и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
5.7. Письменная информация о состоянии  здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в детскую поликлинику личного письменного заявления пациента или его законного представителя.
5.8. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.9. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**VI. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка ВК об освобождении от служебных обязанностей временно. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся 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 порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в  кабинете №115 детской поликлиники.

**VII. График работы детской поликлиники  и ее должностных лиц**

7.1. График работы поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
7.2. Режим работы  детской 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.
7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом ГБУЗ МО «ДЦГБ» в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала  по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом ГБУЗ МО «ДЦГБ».

7.4. Приём населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителями, заведующим детской поликлиникой осуществляется в установленные часы приёма.

7.5. Информацию о часах приёма можно узнать в регистратуре, на стенде  в холле рядом с регистратурой.