**Правила**

**внутреннего распорядка дня 39 поликлинического отделения**

**ГБУЗ «ГКБ им. В.В. Вересаева ДЗМ».**

**1. Общие положения.**

1.1. 39 поликлиническое отделение является структурным подразделением ГБУЗ «ГКБ им. В.В. Вересаева ДЗМ» и предназначено для оказания первичной медико-санитарной помощи прикрепленному к нему взрослого населения Северного административного округа.

1.2. Правила внутреннего распорядка 39 поликлинического отделения и 07 отделения КДЦ ГБУЗ «ГКБ им. В. В. Вересаева ДЗМ» (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 поликлинического отделения и 07 отделения КДЦ «ГКБ им. В. В. Вересаева ДЗМ».

1.3. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.4. 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.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;

- права и обязанности пациента;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания соответствующей поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ГБУЗ «ГКБ им. В. В. Вересаева ДЗМ».

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте с получением краткой памятки.

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.**

2.1. 39 поликлиническое отделение и 07 отделения КДЦ «ГКБ им. В. В. Вересаева ДЗМ» являются медицинским подразделением больницы, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции.

Для получения экстренной медицинской помощи пациенту необходимо лично обратиться в приемное отделение «ГКБ им. В. В. Вересаева ДЗМ» (10 корпус, 1 этаж).

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

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в информационное бюро Поликлиники или записаться в электронном терминале лечебно-профилактического учреждения. Запись на прием к врачу также осуществляется через ЕМИАС на сайтах: [http://emias.info](http://emias.info/), [www.mpgu.ru](http://www.mpgu.ru/)

2.4. Обращение должно поступить в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления). Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в информационное бюро, а также на сайте ЕМИАС.

2.5. При записи на прием к врачу через терминал Пациент должен предоставить полис ОМС или карточку москвича.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача с 8.00 до 20.00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9.00 до 18.00, в праздничные дни и воскресенье с 9:00 до 16:00, приём вызовов на дом дежурными врачами осуществляется в часы работы поликлинического отделения.

2.7. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления либо в случае непредставления документов.

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

2.9. В картохранилище 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, место работы, телефон для связи.

2.10. Пациенты без талонов принимаются после пациентов с основными талонами либо в свободное время между приемами пациентов с основными талонами. Пациенты на повторный прием принимаются по талонам.

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в картохранилище.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.13. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом или заведующим отделением.

2.14. 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 информационном бюро в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

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

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

2.17. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач в соответствии с установленными стандартами и порядками оказания медицинской помощи.

2.18. При невозможности предоставить гражданину медицинскую помощь в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи, медицинской организацией обеспечивается направление пациента для оказания необходимой медицинской помощи в другую медицинскую организацию, включенную в перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Программы государственных гарантий.

2.19. Срок оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме составляет не более 2 часов с момента обращения; срок ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 10 рабочих дней с момента обращения; срок ожидания проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 10 рабочих дней.

2.20. Лекарственное обеспечение амбулаторной помощи осуществляется за счет личных средств граждан, за исключением лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

Для пациентов имеющих льготную категорию, организован кабинет выписки лекарств, где можно получить рецепты в течении трех месяцев без записи к врачу.

2.21. Лечащие врачи, при наличии показаний, осуществляют направление пациента на госпитализацию в плановом порядке в дневной стационар.

2.22. Для оформления выписки из амбулаторной карты, для заполнения справок и карт на санаторно-курортное лечение, для выписки направлений на лабораторные исследования необходимо обращаться на медицинский пост. (3 этаж, холл)

2.23. При необходимости проверить артериальное давление, измерить температуру тела, провести антропометрию, измерить сахар крови и холестерин необходимо обращаться на медицинский пост.

2.24. При острой необходимости обращения к терапевту (при повышенном артериальном давлении, при повышенной температуре тела, для выписке рецепта на наркотическое средство) ежедневно принимает дежурный терапевт.

**3. Права и обязанности пациентов.**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

3.2. 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;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу ГБУЗ «ГКБ им В. В. Вересаева ДЗМ», 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;

- 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;

3.3. 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 (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- 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 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

- 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.

3.4. 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.

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

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами ГБУЗ «ГКБ им В. В. Вересаева ДЗМ» в соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений жителей города о качестве оказания медицинской помощи ГБУЗ «ГКБ им В. В. Вересаева ДЗМ».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.  
 4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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, 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. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

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

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). 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, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

6.5. 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.

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в информационном бюро или на информационном стенде рядом с картохронилище.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

7.6. Распорядок дня 39 поликлинического отделения:

7.6.1. Прием населения по личным вопросам заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической работе:

- понедельник 15.00-20.00;

- четверг 9.00-12.00.

7.6.2. Амбулаторно-поликлинический прием пациентов врачами-специалистами поликлиники осуществляется с 8.00 до 20.00 в будние дни по предварительной записи через систему ЕМИАС.

7.6.3. Прием населения заведующей Консультативно-диагностическим центром (8.00-16.00), заведующими отделений лучевой и функциональной диагностики, амбулаторной хирургии, Дневного стационара (8.00-16.00).

7.6.3. Часы работы Информационного бюро 8.00-20.00, Медицинского поста 8.00-20.00.

7.6.4. Врачи-терапевты терапевтического отделения ведут амбулаторный прием в две смены:

7.6.4.1. I-я смена 8.00-16.30, перерыв на обед 12.00-12.30 в будние дни;

7.6.4.2. II-я смена 11.24-20.00 перерыв на обед 16.00-16.30 в будние дни;

7.6.4.3. в субботу 9.00-18.00;

7.6.4.4. в воскресные и праздничные дни 9.00-16.00.

7.6.5. Дежурный терапевт ведет прим: понедельник – пятница 8.00-20.00 в будние дни, в субботу 8.00-18.00.

7.6.6. Заведующие терапевтических отделений ведут прием населения 8.00-20.00.

7.6.7. Работа процедурного кабинета:

7.6.7.1. забор венозной крови по предварительной записи в будние дни 7.30-12.00;

7.6.7.2. выполнение инъекций: будние дни 13.00-19.00, суббота 9.00-18.00, воскресение 9.00-16.00;

7.6.7.3. забор капиллярной крови в будние дни 8.00-10.00;

7.6.7.4. прием анализов мочи в будние дни 8.00-10.00.

7.6.8. Работа прививочного кабинета (после осмотра терапевта) 8.00-16.00 в будние дни.

7.6.9. Прием вызовов на дом осуществляется:

7.6.9.1. будние дни 8.00-20.00;

7.6.9.2. суббота 9.00-18.00;

7.6.9.3. воскресенье 9.00-16.00.

7.6.10. Врачи-специалисты КДЦ принимают пациентов ежедневно кроме выходных:

7.6.10.1. по предварительной записи через систему ЕМИАС;

7.6.10.2. по рекомендации врача терапевта;

7.6.10.3. по направлениям из других лечебных учреждений;

7.6.10.4. прием осуществляется в две смены 8.00-14.00 и 14.00-20.00: Отоларинголог, Хирург, Уролог, Гинеколог, Офтальмолог, Эндокринолог (после консультации врача терапевта), Невролог (после консультации врача терапевта), Кардиолог (после консультации врача терапевта), Гематолог, Сосудистый хирург. Отделение Дневного стационара. Дежурная суббота 9.00-13.00 в соответствии с графиком.

7.6.10.5. прием осуществляется в одну смену:

7.6.10.5.1. врачи-терапевты отделения Дневного стационара 8.00-16.00;

7.6.10.5.2. врач-инфекционист 8.00-14.00;

7.6.10.5.3. маммолог-онколог: вторник, четверг 9.00-13.00, после консультации врача терапевта;

7.6.10.5.4. дежурная суббота 9.00-13.00 в соответствии с графиком.

7.6.10.6. Работа отделения Лучевой диагностики ежедневно, кроме выходных:

7.6.10.6.1. в две смены 8.00-14.00 и 14.00-20.00: Ультразвуковая диагностика; Компьютерная томография; Флюорография; Рентген. Маммография (временно не работает по техническим причинам). Дежурная суббота 9.00-13.00 в соответствии с графиком.

7.6.10.6.2. в одну смену: кабинет остеопороза (9.00-14.00); Денситометрия (временно не работает по техническим причинам).

7.6.10.7. Работа отделения Функциональной диагностики ежедневно, кроме выходных:

7.6.10.7.1. в две смены 8.00-14.00 и 14.00-20.00: Электрокардиография. Дежурная суббота 9.00-13.00 в соответствии с графиком.

7.6.10.7.2. в одну смену (8.00-15.00): РЭГ; ФВД; АД; ХМ.

7.6.11. Отделение неотложной медицинской помощи оказывает медицинскую помощь ежедневно в круглосуточном режиме.

**8. Нарушение режима.**

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

8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка учреждения пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в больничном листе.

8.3. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

- несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;

- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

- отказ от направления или несвоевременная явка на ВКК или ВТЭК.

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

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

9.2. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ГКБ им В.В. Вересаева ДЗМ» предусмотрено Уставом учреждения.

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

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

9.5. 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.

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