**Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника №3»**

#

|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ:** **Главный врач ГБУЗ АО «ГП №3»****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Р.Т.Ажгалиев /****« \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.** |

#

#  ПРАВИЛА

**внутреннего распорядка для потребителей услуг**

 **государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника №3»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) ГБУЗ «Городская поликлиника № 3» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Уставом ГБУЗ АО «ГП №3», и иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечение безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников учреждения. Соблюдение настоящих правил является обязательным.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Поликлинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
-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 порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.6. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах учреждения, а также на сайте Учреждения в сети Интернет gpol3@mail.ru.

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане закрепляются за Поликлиникой по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи помощь оказывается врачом-терапевтом участковым или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 112 или 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому. В Поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу с 9-00 до 15-00, в воскресенье на дому с 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 19-00 по телефону (регистратура 59-15-00, детское поликлиническое отделение - регистратура: 59-15-18,); в субботу и воскресенье с 9-00 до 13-00. В праздничные дни: приём больных дежурным врачом в Поликлинике, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику. Медицинская помощь вне Поликлиники осуществляется в следующих случаях:

 - при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечения, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача); тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами - специалистами по направлению врача терапевта.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соотвтетсвии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты медицинским регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.5. Прием врачом терапевтом   участковым или врачом общей практики осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента или по предварительной записи граждан на прием по телефонам: (регистратура 59-15-00, детское поликлиническое отделение - регистратура: 59-15-18,59-15-11) с 8-00 до 19-00.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет» или через регистратуру.

 Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или заведующим отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов не более 14 дней.

Время на прием больного врачом терапевтом-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов.

2.6. 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, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники (gpol3@mail.ru).

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном министерством здравоохранения Астраханской области и стационарными учреждениями здравоохранения.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУЗ АО "Центр ме­дици­ны ка­таст­роф и скорой медицинской помощи".

 2.10. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

**3.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

**3.1. 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;

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

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

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

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

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

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- получение медицинских услуг в рамках Территориальной программы ОМС;

- получение медицинских услуг на платной основе;

- 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;

**3.2. Пациент обязан:**

1. Уважительно относиться к медицинскому персоналу;
2. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
3. Являться на приём к врачу в назначенные дни и часы;
4. 4. Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
5. При входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе;
6. При наличии простудных заболеваний надеть маску;
7. Заблаговременно, до прибытия в Учреждение убедиться в действии полиса обязательного медицинского страхования в страховой медицинской организации;
8. Соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
9. Соблюдать внутренний распорядок работы поликлиники: тишину, чистоту и порядок;
10. Бережно относиться к имуществу поликлиники и других пациентов.
11. Соблюдать требования пожарной безопасности: не курить внутри здания и на всей территории Учреждения.

**Нарушением считается:**

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;

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

- причинение морального вреда медперсоналу поликлиники;

- причинение вреда деловой репутации поликлиники,

- причинение материального ущерба имуществу поликлиники.

**Запрещается:**

- Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления;

- Изымать результаты обследования из медицинской карты;

Медицинская карта пациента является документом поликлиники хранится в регистратуре.

Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания Учреждения.

**Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил посещения медучреждения, сотрудники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

**4. 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.

4.1. 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.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, 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, 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 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.

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 администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. 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 учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

**6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц**

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

6.2. 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.

6.3. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.5. Регламент работы Поликлиники утверждается главным врачом.

6.6.Структурные подразделения ГБУЗ АО «ГП №3» расположены по следующим адресам:

* поликлиническое отделение №1, расположенное по адресу: г.Астрахань, Советский район, ул.Боевая/ул.Ахшарумова, №45/8, литер строения А, помещение 65; г.Астрахань, Советский район, ул.Б.Хмельницкого/ул.Боевая, №34/49, литер строения А, помещение 001;
* поликлиническое отделение №2, расположенное по адресу: г.Астрахань, Кировский район, улица Набережная Приволжского затона, 14, корпус 2, литер строения А, помещение 01»;
* поликлиническое отделение №3, расположенное по адресу: г.Астрахань, улица 2-ая Степная/1-ая Степная, №5/7, литер «А», литер «А1».

**7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

7.1. В Поликлинике производиться оказание платных медицинских услуг за наличный расчет и по договорам с организациями на основании Приказа Поликлиники «О порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ГБУЗ АО «ГП №3», согласно утвержденного Прейскуранта медицинских услуг ГБУЗ АО «ГП №3».

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде в Поликлинике (на стенде возле кассы) и сайте в сети интернет по адресу: gpol3@mail.ru

**8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Поликлиники.

8.2. Поликлиника, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка ГБУЗ АО «Городская поликлиника №3».

8.3.В случае нарушение настоящих правил, пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

8.4.В случае причинения ущерба имуществу учреждения пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии в нормами, установленными действующим гражданским законодательством.