**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг медицинского характера в условиях КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 3»**

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, постановлением Администрации Приморского края от 30.12.2016 г. № 627-па «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Приморском крае на 2017 год и на плановый период 2018 – 2019 г.г.», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность».

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Краевом Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Владивостокская поликлиника №3» (далее - Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. 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.

1.3. 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном месте на информационных стендах КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и сайте медицинского учреждения.

**2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. КГБУЗ "Владивостокская поликлиника № 3" является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь по месту прикрепления страхового медицинского полиса. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом неотложной помощи при обращении по телефону: 264-80-17. По экстренным показаниям медицинская помощь в поликлинике оказывается незамедлительно с момента обращения пациента.

При состояниях, требующих 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 (03), с мобильных телефонов «030», «103», «112».

Для получения первичной медико-санитарной помощи в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 3» в плановой форме граждане реализуют свое право путем прикрепления к данному медицинскому учреждению, для чего необходимо написать заявление в установленной форме на имя главного врача Поликлиники. Согласно письму ТФОМС от 20.03.2017 г. гражданин имеет право прикрепиться к выбранному медицинскому учреждению по месту проживания, либо по заявлению. В соответствии с приказом ГУ ТФОМС ПК от 15.07.2015 г. №211-П «Об утверждении в новой редакции Порядка информационного взаимодействия между ГУ ТФОМС ПК и медицинскими организациями при осуществлении персонифицированного учета прикрепления граждан к медицинским организациям для медицинского обслуживания, утверждённого приказом ГУ ТФОМС ПК от 04.10.20113 г. №325-П» передача информационного сообщения о прикреплении гражданина по заявлению автоматически аннулирует прикрепление по месту жительства независимо от даты прикрепления. При получении в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» консультативной помощи в соответствии с маршрутизацией пациентов, при прохождении медкомиссии или получении иной разовой мед. помощи, в том числе платной, пациент не является прикреплённым к КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3». Выбор медицинской организации осуществляется не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). При прикреплении гражданина по месту учебы или работы его обеспечение первичной медико-санитарной помощью на дому осуществляет медицинская организация, обеспечивающая оказание первичной медико-санитарной помощи на территории его проживания. В КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта, врача-терапевта участкового, врача общей практики (семейного врача) или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации с учетом согласия врача.

2.2. В регистратуре 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.

**Медицинская карта пациента должна храниться в регистратуре, самовольный вынос медицинской карты из поликлиники не разрешается без согласования с руководством Поликлиники**

Согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ) необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Соответственно, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя в обязательном порядке, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

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 08.00 до 15.00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент (его представитель) может вызвать на дом участкового врача: с понедельника по пятницу — с 8.00 до 18.00, в субботу 08:00-15:00 по тел. 241-85-67, 241-55-99, 264-80-07.

Медицинская помощь в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» оказывается гражданам Российской Федерации, иностранцам, лицам без гражданства при предоставлении документа, удостоверяющего личность и полиса обязательного медицинского страхования. Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, медицинская помощь оказывается только в экстренной и неотложной форме.

Медицинская помощь в экстренной форме при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваниях, представляющих угрозу для жизни пациента, оказывается иностранным гражданам **бесплатно**. Медицинская помощь в неотложной форме и плановой форме оказывается иностранным гражданам в соответствии с договорами о предоставлении платных медицинских услуг либо договорами добровольного медицинского страхования и (или) заключенными в пользу иностранных граждан, договорами в сфере обязательного медицинского страхования с учетом постановления Правительства Российской Федерации от 6 марта 2013 года № 186 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации».

2.4. 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 участкового и по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент (его представитель) обращается в регистратуру учреждения. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением ветеранов войны, вдов погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы, инвалидов 1 группы, репрессированных, беременных женщин, пациентов с высокой температурой, острыми болями любой локализации, которые обслуживаются вне общей очереди.

2.6. Организация приема в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» предусматривает:

- оказание первичной медико-санитарной помощи по экстренным показаниям вне очереди, без предварительной записи;

-оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме – не позднее (более) 2 часов с момента обращения;

- посещение врача-терапевта участкового (врача общей врачебной практики) в день обращения. Время ожидания медицинского работника пациентами не должно превышать 8 часов с момента вызова. Врачи специализированного приема обслуживают пациентов на дому по направлению участковых врачей.

- ожидание приема врачами-специалистами при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме – не более 10 рабочих дней с момента обращения;

- проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи;

- ожидание проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме – не более 10 рабочих дней;

-ожидание проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме – не более 30 рабочих дней;

При отсутствии талона на прием к врачу — специалисту регистратор направляет пациента в доврачебный кабинет «1 Г» или к врачу – терапевту участковому с целью определения необходимости оказания врачебной помощи в день обращения.

При обращении пациента в регистратуре ему предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера очереди, номера кабинета и времени явки к врачу. Приём больных врачами поликлиники проводится согласно графику. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

- Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема — не более 20 минут от назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом амбулаторно-поликлинического подразделения.

2.7. При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях и на дому врач:

-обеспечивает экстренные и неотложные мероприятия, включая лекарственное обеспечение и экстренную диагностику;

- сопровождает пациента на следующий этап оказания медицинской помощи в случае наличия непосредственной угрозы его жизни;

- обеспечивает противоэпидемические и карантинные мероприятия;

- обеспечивает пациента необходимой информацией по лечебно-охранительному режиму, порядку лечения и диагностике, приобретению лекарств, а также предоставляет пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки или листки нетрудоспособности, направление на лечебно-диагностические процедуры);

- оказывает медицинскую помощь и консультативные услуги.

2.8. Показания для вызова врача на дом к больному (пациенту):

-острые и внезапные ухудшения состояния здоровья (высокая температура — от 38 градусов и выше; состояния, заболевания, травмы, требующие медицинской помощи и консультации врача на дому); исключением из этого правила являются наличие легких травм с остановленным кровотечением и ушибы конечностей, не мешающие передвижению пациента;

- состояния, угрожающие окружающим (наличие контакта с инфекционными больными, появление сыпи на теле без причины; инфекционные заболевания до окончания инкубационного периода);

- наличие показаний для соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании (вызов врача на дом после выписки больного из стационара);

- тяжелые хронические заболевания в стадии обострения, или невозможность передвижения пациента;

- активные посещения хронических, диспансерных больных и инвалидов.

Пациент на дому получает полный объем экстренных и неотложных противоэпидемических и карантинных мероприятий. Медицинские работники обязаны информировать пациента о лечебно-охранительном режиме, порядке лечения, приобретения лекарств и диагностике, а также предоставлять пациенту необходимые документы, обеспечивающие возможность лечения амбулаторно или на дому (рецепты, справки, листки нетрудоспособности, направления на лечебно-диагностические процедуры), а при наличии медицинских показаний организовать транспортировку в стационар.

2.9. Условия оказания медицинской помощи по экстренным показаниям:

- По экстренным показаниям (при состояниях, угрожающих жизни пациента) прием пациента осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди всех обратившихся независимо от прикрепления пациента к поликлинике.

- Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

- Безотлагательно оказывается помощь по неотложным состояниям при острых и внезапных ухудшениях в состоянии здоровья: повышение температуры тела выше 38 градусов, острые внезапные боли любой локализации, нарушения сердечного ритма, кровотечения, осложнения беременности, послеродового периода, иные остро возникающие состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие неотложной помощи и консультации врача.

- Экстренная и неотложная медицинская помощь в праздничные и выходные дни, а также в нерабочее время, осуществляется службой скорой медицинской помощи.

2.10. Организация предварительной записи на приём к врачам – специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по направлению участкового терапевта или другого врача-специалиста, по телефону, в электронной форме через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг «gosuslugi.ru».

- При направлении пациента на консультацию специалиста, лечащий врач в медицинской карте амбулаторного больного в конце записи о приеме в разделе «обследование» указывает наименование консультации и ее цель. Консультация предполагает получение ясного ответа на поставленные лечащим врачом вопросы; для выполнения этой задачи консультант может потребовать от лечащего врача дополнительные сведения и документы.

- Врач – специалист КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» при проведении консультации:

- организует необходимые лечебно-диагностические процедуры и исследования;

- информирует пациента о дальнейшем плане лечебно-диагностических мероприятий и порядке его осуществления;

- оформляет медицинскую документацию в соответствии с установленными требованиями;

- информирует лечащего врача о тактике ведения пациента.

- При необходимости получения первичной специализированной медицинской по профилям, отсутствующим в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и (или) на 2-м этапе ее оказания, лечащий врач направляет пациента в иные медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы ОМС на территории Приморского края, в соответствии с маршрутизацией при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи взрослого населения Владивостокского городского округа, утвержденной департаментом здравоохранения Приморского края.

- Информация о правилах консультации, включая Перечень врачей-специалистов, условия записи на прием к консультанту (по телефону, самозапись, личная явка с направлением, иные условия), место работы, адрес и телефон консультанта, размещается на стенде в доступном для пациентов месте. Ответственность за своевременность обновления и полноту информации несет главная медсестра поликлиники.

* 1. Лекарственное обеспечение первичной медико-санитарной помощи в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3»:

- обеспечение лекарственными средствами производится за счет личных средств граждан, за исключением:

- лиц, имеющих льготы по лекарственному обеспечению, установленные действующим законодательством Российской Федерации и Приморского края;

-лекарственного обеспечения экстренной и неотложной медицинской помощи, оказываемой врачами-участковыми в амбулаторно-поликлинических учреждениях и на дому;

-лекарственного обеспечения пациентов дневных стационаров и стационаров на дому в рамках утвержденных стандартов.

**2.1.1. Порядок оказания стационарозамещающей помощи в условиях**

**КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3»**

-показанием для направления пациента в дневной стационар (стационар на дому) является необходимость проведения пациенту активных лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий, медицинского наблюдения в дневное время, но не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения, в том числе после выписки из стационара круглосуточного пребывания. Длительность ежедневного проведения вышеназванных мероприятий в дневном стационаре составляет от 3 до 6 часов;

-допускается очередность на госпитализацию в дневные стационары в пределах до 30 дней в зависимости от состояния больного и характера течения заболевания;

-лечащий врач определяет условия оказания стационарозамещающей помощи (дневной стационар) в зависимости от конкретного заболевания, состояния пациента, возможности посещения больным медицинской организации, а также обеспечения родственниками ухода за больным;

-в дневном стационаре в условиях КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» пациенту предоставляются:

- место (койка);

- ежедневное наблюдение лечащего врача;

- диагностика и лечение заболевания;

- медикаментозная терапия, в том числе с использованием парентеральных путей введения (внутривенные, внутримышечные, подкожные инъекции и иное);

-лечебные манипуляции и процедуры по показаниям;

**в стационаре на дому пациенту предоставляются:**

- ежедневное наблюдение лечащего врача и медицинской сестры;

- диагностика и лечение заболевания;

- консультации врачей-специалистов по показаниям;

- транспорт для доставки в медицинскую организацию с целью диагностических исследований, проведение которых на дому невозможно

3.Права и обязанности пациента

**Права и обязанности пациентов утверждены в соответствие с Федеральным Законом "Об охране здоровья граждан Российской Федерации"** от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) (с изм. и доп., вступившими в силу с 01.01.2016)

**3.1. Пациент имеет право:**

- уважительное и гуманное отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

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

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

-возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- 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 льготных лечебных препаратов, предметов уходов, лечебного питания;

- перевод к другому врачу-терапевту участковому с разрешения руководителя учреждения здравоохранения при согласии врача-терапевта участкового;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- допуск адвоката или законного представителя для защиты прав пациента;

- допуск священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для осуществления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагает соблюдение пациентами соответствующих обязанностей, к которым относятся следующие.

**3.2. Пациент обязан:**

-соблюдать внутренний распорядок КГБУЗ «Владивостокская Поликлиника №3»

- заботиться о сохранении своего здоровья, не совершать действий, наносящих ущерб (вред) своему здоровью и здоровью других пациентов;

- уважать права других пациентов, медицинского и обслуживающего персонала;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в учреждении;

- приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или средний медицинский персонал учреждения;

- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших побочных эффектов или осложнений;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а при наличии заболеваний, представляющих опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

-уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.3 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 Владивостокской Поликлиники №3, 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 в здании Поликлиники и на ее территории;

- 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, без бахил / сменной 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.**

Лечащий врач имеет право 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3».

Нормами гражданского законодательства определяются следующие формы ответственности пациента, возникающие при оказании ему медицинской помощи:

- пациент не может злоупотреблять принадлежащими ему правами в ущерб законным интересам других лиц (ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации);

- пациент возмещает ущерб, причиненный им учреждению здравоохранения (ст. 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.4. В случае нарушения прав, пациент можете обратиться в:

- администрацию КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3»;

- страховую медицинскую организацию;

- профессиональные медицинские ассоциации;

- общества защиты прав пациентов и потребителей;

- другие досудебные и судебные инстанции защиты прав.

**4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и пациентом**

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" №59-ФЗ от 02.05.2006г. (ред. от 03.11.2015).**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию КГБУЗ Владивостокская поликлиника №3» (к заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу,) согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 процессе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.4. 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 (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3».. 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.

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, 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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

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

**другим лицам**

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.1. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. 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 учебы выдается справка установленной формы.

* 1. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке листов нетрудоспособности КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3».
  2. 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.
  3. При необходимости получения выписки (копии) из медицинских документов и других документов необходимо обратиться к лечащему врачу, в установленные дни и часы приема. При этом пациенту необходимо заранее подать заявку в письменном виде и по истечении недели с момента подачи заявки пациент может получить запрашиваемый документ.
  4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

1. **График работы КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и 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.

* 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
  3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, адрес учреждения, стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре в устной форме, на сайте КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3».
  4. Режим работы КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» с 08.00 до 20.00 рабочие дни, суббота с 08.00 до 15.00, воскресенье (осуществляется запись к врачам, оказывается экстренная медицинская помощь, работает смотровой кабинет, проводится флюорографическое исследование — с 09.00 до 13.00.
  5. Прием граждан по личным вопросам:

главный врач: понедельник с 13.00 до 16.00

заместители главного врача: ежедневно с 13.00 до 16.00

1. **Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 3»**
   1. Платные услуги оказываются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3», на сайте поликлиники.
   2. Право оказания платных медицинских услуг КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» предусмотрено Уставом учреждения. Платные услуги предоставляются по следующим направлениям: профилактическая, лечебно-диагностическая, реабилитационная помощь, сервисные и иные сопутствующие услуги.
   3. Основаниями для предоставления платных немедицинских услуг являются: инициатива гражданина на получение услуг вне порядка и условий, установленных Программой и территориальной программой и (или) предоставление условий, предусмотренных программами ДМС.
   4. Платные медицинские услуги оказываются в КГБУЗ «ВП № 3» в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности.
   5. При предоставлении платных медицинских услуг обеспечивается сохранение доступности и надлежащего качества бесплатной медицинской помощи населению и соблюдается установленный режим работы КГБУЗ «ВП № 3». Не допускается искусственного создания очередей с целью вынуждения пациентов обращаться за платной помощью.
   6. Платная медицинская услуга оказывается на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Договор составляется в 2-х экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у потребителя (заказчика). Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Договор но оказание платной услуги составляется в кабинете внебюджетной деятельности, в кассе поликлиники выдаётся контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца). Планово-экономический отдел может по требованию потребителя предоставить лицензию на оказание платных услуг с целью возврата 13% от оплаченной суммы в налоговых органах (для работающих граждан).

* 1. Оплата производится по безналичному расчету путем перечисления средств на расчетный счет медицинской организации, либо за наличные денежные средства в кассе медицинской организации. Порядок определения тарифов на медицинские услуги устанавливается департаментом здравоохранения Приморского края. Тарифы и калькуляция стоимости на платные услуги утверждаются главным врачом КГБУЗ «ВП № 3». Работники планово-экономического отдела проводят расчет стоимости медицинских услуг, составляют прейскурант цен, индексируют его, контролируют сбор средств по предпринимательской деятельности.
  2. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.
  3. Отношения между КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1. **Ответственность за нарушение настоящих Правил**

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3», 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №3», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.