**Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону : 112 круглосуточно.
3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 800 до 2000, в субботу с 800 до 1600 часов,.в воскресение с 8оо до 13оо часов.
4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием через электронную Единую регистратуру. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении/паспорт). СНИЛС, действующий страховой полис пациента и паспорт, СНИЛС, действующий страховой полис законного представителя .** В регистратуру учреждения 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),СНИЛС, адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер свидетельства о рождении/паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, сведения о законном представителе: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год),СНИЛС, адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, . **Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение .Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**
5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, **несовершеннолетних пациентов поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.**
6. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам в поликлинике осуществляется непосредственно через единый телефон 122. либо самостоятельно через « Электронную регистратуру » или «Госуслуги». Больные, нуждающиеся в скорой и неотложной помощи, принимаются врачами-специалистами в часы работы поликлиники либо дежурным врачом приемного покоя стационара.
7. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных.
8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача педиатра, либо врача специалиста, с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

 **Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
	1. Выбор врача и выбор медицинской организации.
	2. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
	3. информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
	4. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;
	5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
	6. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
	7. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
	8. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
	9. отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;
	10. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
	11. 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;
	12. 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.
	13. Получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях.
	14. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
	15. Допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
2. **Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют :**
	1. дети-инвалиды;
	2. Многодетные семьи имеющие 8 и более детей
3. **Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**
	1. соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей стационара и поликлиник;
	2. бережно относиться к имуществу стационара и поликлиник;
	3. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
	4. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
	5. предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
	6. выполнять медицинские предписания;
	7. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
	8. соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения больницы и поликлиник в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
5. Всем лицам, находящимся на территории больницы и поликлиники, запрещается:
	1. Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
	2. Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
	3. Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
	4. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
	5. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
	6. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

 **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ).  В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию больницы или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию больницы в письменном виде.

1. При личном приеме законный представитель несовершеннолетнего предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники , направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниями, предусмотренным законодательными актами.

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

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, 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, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы ( учебы ) . В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники.Электронные листки нетрудоспособности заверяются электронной подписью врача