

* 1. Работа клинико-экспертной комиссии осуществляется ежедневно по утвержденному графику и утверждается руководителем структурного подразделения.

2.7. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на официальном сайте учреждения **gp3-kbr.ru**, на стенде рядом с регистратурой, на кабинете работника.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

1. ГБУЗ «ГП №3» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению по участково-территориальному принципу. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную, первичную специализированную медицинскую помощь, неотложную медицинскую помощь и профилактические медицинские осмотры.
2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ГБУЗ «ГП №3», является врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается руководителем подразделения поликлиники в соответствии с территориальным принципом или по выбору пациента на основании его письменного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. Лечащий врач может отказаться по согласованию с руководителем поликлиники от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.
3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 7-00 до 19-00 по телефону: 77-71-77

3.4.Запись пациента на амбулаторный прием к участковому терапевту, врачу общей практики, узкому специалисту при состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, осуществляется:

* через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»: kbr.r-mis.ru/pp/;
* на сайте поликлиники gp3-kbr.ru
* по телефону 77-71-77;
* в регистратуре в порядке очередности с 7.00;
* врачом-специалистом на повторный прием к себе.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис (при первичном -дополнительно страховое пенсионное свидетельство). В регистратуре 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), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства . Медицинская карга пациента хранится в регистратуре поликлиники (Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 22 ноября 2004 г. № 255 «О порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг", Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 статья 79). И является собственностью лечебного учреждения.

3.5.Пациенты по неотложным и угрожающим жизни показаниям (остря боль любой локализации, высокая температура, кровотечение и т.п.) принимаются без обязательного предъявления документов.

1. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право принять таких пациентов после пациентов «по времени» при наличии свободного рабочего времени у врача.
2. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями. В случае неявки пациент обязан предупредить об этом медрегистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
3. При записи на плановую госпитализацию пациент обязан предоставить номер контактного телефона для его информирования о непредвиденном изменении даты и времени госпитализации.

3.9.Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны и боевых действий, почетные доноры России и СССР, участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы, другие льготные категории граждан в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в КБР.

1. Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья; необходимости строго домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом; тяжелых хронических заболеваниях при невозможности передвижения пациента. Прием вызовов на дом осуществляется по телефону и (или) при личном обращении пациента или его родственников в регистратуру. Участковый терапевт оказывает медицинскую помощь на дому в день поступления вызова. Консультации на дому врачами-специалистами осуществляются по назначению участкового терапевта. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.
2. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в медицинские учреждения или в дневной стационар поликлиники.
3. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день считается нарушением больничного режима.
4. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, кабинет эндоскопии и др.) принимают пациентов только по направлениям терапевтов, врачей-специалистов ГБУЗ «ГП №3» .
5. Порядок приема пациентов, направленных на обследование и консультацию в ГБУЗ «ГП № 3» из других лечебных учреждений, регламентируется договором между поликлиникой и этими ЛПУ. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного.
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 устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения, а так же на официальном сайте поликлиники gp3-kbr.ru.
7. Амбулаторная карта готовится непосредственно к приему врача, в соответствии с записью пациента. И доставляется в кабинет врача работником регистратуры.
8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.
9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию со стационарами с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

4. Порядок оформления медицинской документации.

4.1.Основным медицинским документом пациента в ГБУЗ «ГП №3» является медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта хранится в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре - 3 года со дня последнего обращения, далее передаются в архив. Хранение амбулаторной карты на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
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, фельдшером. 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, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

4.4.В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач передает медицинскую карту больного в кабинет выписки больничных листов, где оформляется листок временной нетрудоспособности (справка учащегося) в день выдачи. В случае посещения врачом на дому больного оформляется медицинская карта и также передается в кабинет выписки больничных листов для оформления листка нетрудоспособности.

4.5.Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных соответствующими нормативными документами. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению клинико-экспертной комиссии. В случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдается при предъявлении справки с места работы о том, что лист нетрудоспособности к оплате не поступал.

1. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.
2. При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет посыльный листок в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), заверяемый подписью председателя клинико-экспертной комиссии и печатью ГБУЗ «ГП № 3»
3. Оформление медицинских документов по инициативе граждан (справка для предъявления в ГИБДД, справка для поступающих в учебные заведения (старше 18 лет) и др.) производятся за плату в соответствии с Положением о порядке предоставления платных услуг.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

5.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту и (или) его родственникам 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 им об этом или не назначил лицо, которому может быть передана такая информация (Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.1 1.2011 статья 22).

5.2.В отношении 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.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или его законного представителя в следующих случаях: 1) в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; 3) по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством: 3.1) по запросу органа, осуществляющего контроль

за поведением осужденного в связи с прохождением им курса лечения от наркомании, а также медико-социальной реабилитации; 4) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий. 5.4.Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса.

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

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;
* выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
* 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 главного врача поликлиники (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;
* 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;
* получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в ГБУЗ «ГП № 3»;

1. Пациент обязан:

* соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

7. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.**

7.1.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.4.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.

1. 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
3. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленным Федеральным законом.

7.8.Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ГБУЗ «ГП №3», Лицензией ГБУЗ «ГП №3», выданной Министерством здравоохранения КБР, а также законодательством Российской Федерации.
2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники.
4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.
5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется заключением договора на оказание платной услуги.
6. Оплата любых услуг без заключения договора на оказание платной услуги, а также без «добровольного согласия» в отделениях ГБУЗ «ГП № 3» категорически запрещена!
7. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

9. Запреты, действующие в ГБУЗ «ГП № 3»

В ГБУЗ «ГП № 3» запрещено:

* проносить в помещения 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 без разрешения администрации;
* употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории учреждения;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений, изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
* размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей;
* находиться в помещениях в верхней одежде;
* оставлять без присмотра личные вещи;
* приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
* посещать учреждение с домашними животными;
* производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей учреждения;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
* вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.