

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №23 ГОРОДА КРАСНОДАРА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника №23 города Краснодара» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с:

- ✓ Федеральным Законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ Федеральным Законом №326-ФЗ от 29.11.2010г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- ✓ Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- ✓ Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23.11.2021г. №1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»;
- ✓ Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 24.11.2021г. №1094н «Об утверждении Порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов»;
- ✓ Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020г. №972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;
- ✓ Приказом Министерства здравоохранения РФ от 07.09.2020г. №947н «Об утверждении Порядка организации системы документооборота в сфере охраны здоровья в части ведения медицинской документации в форме электронных документов»;
- ✓ Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»;

- ✓ Постановлениями Правительства Российской Федерации об утверждении программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- ✓ Законами Краснодарского края о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» оказываем амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению и детям по участковому территориальному принципу. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в стационар.

1.2. Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта участкового, врача общей практики с учетом согласия врача, путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя главного врача поликлиники.

1.3. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, является участковый врач-терапевт, врач общей практики (семейный врач), участковый врач-педиатр. Лечащий врач назначается руководителем ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК или руководителем подразделения поликлиники в соответствии с территориальными принципами 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 случае несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ

2.1. ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК работает:

2.1.1. ст. Елизаветинская:

- ✓ в будние дни с 08:00 до 20:00;
- ✓ в выходные дни (суббота, воскресенье) с 09:00 до 16:00 (прием пациентов дежурным врачом – с 09:00 до 13:00, с 13:00 до 16:00 – обслуживание вызовов на дому).

2.1.2. п. Белозерный:

- ✓ в будние дни с 08:00 до 20:00;
- ✓ суббота, воскресенье выходной.

В праздничные дни режим работы регламентируется постановлениями главы Краснодарского края и/или приказами Министерства здравоохранения Краснодарского края и приказом главного врача.

2.2. Прием участковых врачей-терапевтов, врачей общей практики, участковых врачей-педиатров, врачей-специалистов осуществляется **ТОЛЬКО ПО ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ** по графику, утверждаемому главным врачом поликлиники. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы врачей-специалистов размещается в холлах поликлиники, официальном сайте

поликлиники, в социальных сетях и на сайте Единой системы удаленной записи на прием к врачу».

2.3. Прием вызовов на дом осуществляется по телефону:

2.3.1. ст. Елизаветинская +7 861 290 72 90:

- ✓ в будние дни с 07:00 до 20:00;
- ✓ в выходные дни (суббота, воскресенье) с 07:00 до 15:30.

2.3.2. п. Белозерный +7 861 229 41 46:

- ✓ в будние дни с 07:00 до 12
- ✓ :00;
- ✓ суббота, воскресенье выходной.

Прием вызовов при угрозе жизни пациента осуществляются врачами скорой медицинской помощи по телефону 03 (103).

2.4. Прием пациентов в процедурном кабинете:

✓ взрослое население:

➤ ст. Елизаветинская:

- забор крови (ОАК, б/х крови, коагулограмма, группа крови и резус фактор, маркеры вирусных гепатитов В и С, анализ крови на RV, анализ крови на ВИЧ и т.д.) с 08:00 до 09:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья;
- забор мочи и кала с 08:00 до 09:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья;
- вакцинация с 11:00 до 19:00 по будням, с 10:00 до 15:00 в субботу и воскресенье;

➤ п. Белозерный:

- забор крови (ОАК, б/х крови, коагулограмма, группа крови и резус фактор, маркеры вирусных гепатитов В и С, анализ крови на RV, анализ крови на ВИЧ и т.д.) с 08:00 до 09:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья;
- вакцинация с 10:00 до 14:00 по будням, суббота и воскресенье – выходной;

✓ дети:

➤ ст. Елизаветинская:

- забор крови (ОАК, б/х крови, коагулограмма, группа крови и резус фактор, маркеры вирусных гепатитов В и С, анализ крови на RV, анализ крови на ВИЧ и т.д.) с 09:00 до 09:30;
- забор мочи и кала с 08:00 до 09:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.5. Прием пациентов в прививочном кабинете:

✓ дети:

➤ ст. Елизаветинская:

- внутрикожная проба Диаскинтест с 09:00 до 15:00 первый понедельник месяца;
- туберкулиновая проба (реакция Манту) с 09:00 до 15:00 еженедельно: понедельник, вторник, пятница;
- прочие прививки – с 09:00 до 15:00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.6. Прием пациентов в рентгенологическом кабинете:

- флюорография – ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 08:00 до 10:00 и 15:30 до 19:00;
- рентгенологические исследования (взрослые) – ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 10:00 до 13:00;

- рентгенологические исследования (дети) – ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 13:00 до 14:00;
- рентгенологические исследования пациентов с вирусными заболеваниями – ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 14:00 до 15:00;
- маммография – ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 08:00 до 14:00.

2.7. **Прием пациентов в отделении функциональной диагностики:**

- ✓ взрослые:
 - понедельник, среда, пятница - с 07:30 до 11:00;
 - вторник, четверг - с 10:00 до 14:00;
- ✓ дети:
 - понедельник, среда, пятница - с 11:00 до 14:00;
 - вторник, четверг - с 07:30 до 10:00.

2.8. **Часы работы дневного стационара (п. Белозерный):**

ежедневно (кроме субботы и воскресенья) – с 08:00 до 15:00.

2.9. **Часы работы физиотерапевтического кабинета (п. Белозерный):**

ежедневно (кроме субботы и воскресенья) – с 08:00 до 14:00.

2.10. **Прием пациентов в кабинете профилактики (диспансеризации):**

ежедневно (кроме субботы и воскресенья) – с 08:00 до 20:00.

2.11. **Прием документов на МСЭ для оформления инвалидности**

осуществляется заместителем главного врача по клинико-экспертной работе:

- ✓ взрослое население:

вторник	-	с 08:30 до 13:30;
среда	-	с 13:30 до 16:00;
пятница	-	с 13:30 до 15:30;
- ✓ дети:

четверг	-	с 08:30 до 15:00, перерыв с 13:00 до 13:30.
---------	---	---

2.12. Работа врачебной комиссии осуществляется по утвержденному приказом главного врача графику.

2.13. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется ежегодно издаваемым приказом главного врача по учреждению.

2.14. График работы отдельных специалистов может изменяться в зависимости от утвержденного графика отпусков, а также в случае возникновения непредвиденных обстоятельств (заболевания, командировка и т.п.).

2.15. Прием населения (пациентов и других посетителей) главным врачом и/или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах и на официальном сайте ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК.

3. ПРИКРЕПЛЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ К ПОЛИКЛИНИКЕ

3.1. В соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» каждый пациент имеет право на выбор медицинской организации. Прикрепиться к поликлинике можно не чаще одного раза в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания).

3.2. Прикрепление к ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Краснодарского края.

3.3. В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» застрахованные лица обязаны:

- ✓ предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении и т.п.);

- ✓ предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью за исключением случаев оказания экстренной помощи;
- ✓ уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- ✓ осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин.

3.4. Гражданам РФ в возрасте от 18 лет для прикрепления необходимо предъявить оригиналы следующих документов:

- ✓ паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- ✓ полис обязательного медицинского страхования;
- ✓ страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

3.5. При прикреплении несовершеннолетних детей, недееспособных граждан, граждан находящихся на попечении, под опекой и т.д. необходимо предъявить оригиналы следующих документов:

- ✓ паспорт гражданина РФ, являющегося представителем прикрепляемого или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- ✓ документ, подтверждающий право представителя;
- ✓ свидетельство о рождении (для несовершеннолетнего) и/или паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- ✓ полис обязательного медицинского страхования (ОМС);
- ✓ страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

3.6. Иностранцам гражданам, постоянно проживающим на территории Российской Федерации, для прикрепления необходимо предъявить оригиналы следующих документов:

- ✓ паспорт иностранного гражданина;
- ✓ вид на жительство;
- ✓ полис обязательного медицинского страхования (ОМС);
- ✓ страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

3.7. Иностранцам гражданам, временно проживающим на территории Российской Федерации, необходимо предъявить оригиналы следующих документов:

- ✓ паспорт иностранного гражданина;
- ✓ полис обязательного медицинского страхования (ОМС);
- ✓ страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (СНИЛС).

3.8. Прикрепление к поликлинике осуществляется:

- ✓ через личный кабинет гражданина на портале Госуслуг;
- ✓ при личном обращении в поликлинике.

3.9. Получить бланк заявления для прикрепления можно у администраторов терапевтического и педиатрического подразделения поликлиники.

3.10. Время приема заявлений на прикрепление:

- ✓ в будние дни - с 08:00 до 20:00;
- ✓ в выходные дни заявления не принимаются.

3.11. Заявление на прикрепление можно подать на постах администраторов по адресу:

- ✓ взрослое население: 350915, РФ, Краснодарский край, г. Краснодар, станица Елизаветинская, ул. Новая, 46;
- ✓ дети: 350915, РФ, Краснодарский край, г. Краснодар, станица Елизаветинская, ул. Октябрьская, 55 корпус 1.

3.12. В случае прикрепления к ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК граждан, фактически проживающих на территории, не относящейся к поликлинике, медицинскую помощь при неотложных состояниях на дому осуществляется медицинской организацией по месту жительства застрахованного.

3.13. Одновременно с подачей заявления на прикрепления гражданин дает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении себя лично, либо гражданина, чьи интересы он представляет, а также информированное согласие на обработку и передачу его персональных данных, данных и сведений, представляющих врачебную тайну.

3.14. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, и информированное согласие на обработку и передачу его персональных данных, данных и сведений, представляющих врачебную тайну, оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

3.15. В случае если пациент меняет поликлинику, открепляться от предыдущей медицинской организации не нужно. ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК самостоятельно осуществляет запрос всей необходимой медицинской документации.

3.16. В случае если пациент открепляется от поликлиники ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара», он обязан написать заявление по новому месту прикрепления. Получение открепительного талона от ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК не требуется. В этом случае, новая медицинская организация самостоятельно направляет запрос в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК на предоставление копии медицинской документации пациента.

3.17. Сотрудники силовых структур и ведомств в соответствии с действующим законодательством обслуживаются в соответствующих ведомственных медицинских организациях или медицинских организациях, определенных постановлениями Правительства Российской Федерации (например, ФМБА). Медицинское обслуживание в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК таких пациентов осуществляется в случае наличия ГБУЗ в перечне медицинских организаций, определенных решением главы Краснодарского края с целью оказания медицинской помощи сотрудникам силовых структур, а также при наличии заключенного договора на оказание медицинских услуг с соответствующей ведомственной организацией.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачам осуществляется:

- ✓ по телефону Call-центра + 7 861 290 72 90 (ст. Елизаветинская), +7 861 229 41 46 (п. Белозерный);
- ✓ через личный кабинет пациента на портале Госуслуг;
- ✓ на сайте <https://kuban-online.ru>;
- ✓ через Инфоматы, расположенные в корпусе 1 (дети) и корпусе 3 (взрослые);
- ✓ на приеме у врача (на повторный прием) или на приеме участкового врача-терапевта, участкового врача-педиатра (на прием к врачу-специалисту).

4.2. Самостоятельная запись на прием взрослого населения и детей осуществляется к следующим врачам-специалистам:

- ✓ врач-терапевт участковый;

- ✓ врач-педиатр участковый;
- ✓ врач акушер-гинеколог;
- ✓ врач общей практики (семейный врач);
- ✓ врач-хирург;
- ✓ врач-стоматолог;
- ✓ врач-уролог;
- ✓ врач-дерматовенеролог;
- ✓ врач-офтальмолог;
- ✓ врач-оториноларинголог.

На консультацию к другим врачам-специалистам запись осуществляет участковый врач-терапевт, участковый врач-педиатр, а также перечисленные выше врач-специалисты.

По вопросам организации записи на консультацию пациент может обратиться к дежурному администратору в рабочие часы поликлиники.

4.3. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств, повлекшим за собой невозможность осуществления приема врачом-специалистом, сотрудники Call-центра ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК могут предупредить об этом пациента, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое время.

4.4. Пациенты по неотложным показаниям (болевой синдром, высокая температура и т.п.) принимаются дежурным врачом по утвержденному графику работы.

4.5. Прием участковыми врачами-терапевтами, врачами-педиатрами, врачами-специалистами осуществляется только по предварительной записи или в день обращения с учетом состояния больного в случае отсутствия дежурного врача.

4.6. Работа поликлиники организована в 2 смены.

В праздничные дни режим работы регламентируется постановлениями главы Краснодарского края и/или приказами Министерства здравоохранения Краснодарского края и приказом главного врача.

4.7. Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе проведения отдельных диагностических обследований, а также консультаций врачей-специалистов:

№ п/п	Наименование показателей	Срок ожидания
1.	Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме	не более 2 часов с момента вызова
2.	Прием врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми	не более 24 часов с момента обращения
3.	Проведение консультаций врачами-специалистами в случае подозрения на онкологическое заболевание	не более 14 рабочих дней со дня обращения не более 3 рабочих дней
4.	Проведение диагностических инструментальных (рентгенологические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в случае подозрения на онкологическое заболевание	не более 14 рабочих дней со дня обращения не более 7 рабочих дней
5.	Проведение плановых консультаций в консультативно-диагностических поликлиниках (центрах) по направлению лечащего врача	не более 20 рабочих дней со дня обращения

б.	Установление диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием	не более 3 рабочих дней с момента постановки диагноза онкологического заболевания
----	--	---

4.8. Пациент обязан прийти на прием к врачу заблаговременно.

4.9. В случае невозможности явки в назначенное по записи время пациент обязан накануне визита сообщить об этом в Call-центр ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК по телефону +7 861 290 72 90 (ст. Елизаветинская), +7 861 229 41 46 (п. Белозерный).

4.10. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом в соответствии с п. 4.7 настоящих Правил, прием может быть отменен без возможности осуществления приема в этот день.

4.11. В случае отказа в приеме пациент осуществляет повторную запись самостоятельно.

4.12. Повторный прием пациента осуществляется в день, назначенный врачом. Неявка на прием (без уважительной причины) в назначенный день считается нарушением режима.

4.13. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), прием врачом осуществляется вне зависимости от территориального прикрепления страховых медицинских полисов медицинским персоналом в амбулаторных условиях.

4.14. Вопрос необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается дежурным врачом, лечащим врачом или заведующим отделением.

4.15. Медицинская помощь на дому осуществляется при острых внезапных ухудшениях состояния здоровья, необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом, тяжелых хронических заболеваниях при невозможности передвижения пациента.

4.16. Прием вызовов на дом осуществляется по телефону

4.16.1. ст. Елизаветинская +7 861 290 72 90 (Call-центр):

✓ в будние дни с 07:00 до 20:00;

✓ в выходные дни с 09:00 до 16:00.

4.16.2. п. Белозерный +7 861 229 41 46:

в будние дни с 08:00 до 14:00.

В праздничные дни режим работы регламентируется постановлениями главы Краснодарского края и/или приказами Министерства здравоохранения Краснодарского края и приказом главного врача.

4.17. Обслуживание вызовов, не относящихся к категории неотложной медицинской помощи (III-IV категории срочности- состояния, не угрожающие здоровью), осуществляется:

Взрослое население	понедельник	при поступлении	в день поступления
	вторник	вызова с 07:00 до	вызова с 08:00 до
	среда	12:00	20:00
	четверг	при поступлении	на следующий день
		вызова после 12:00	с 08:00 до 20:00
	пятница	при поступлении	в день поступления
	вызова с 07:00 до	вызова с 08:00 до	
	12:00	20:00	
	при поступлении	на следующий день	
	вызова после 12:00	с 09:00 до 16:00	
суббота	при поступлении	в день поступления	
	вызова с 09:00 до	вызова с 09:00 до	

		10:00	16:00
		при поступлении вызова после 10:00	на следующий день с 09:00 до 16:00
	воскресенье	при поступлении вызова с 09:00 до 10:00	в день поступления вызова с 09:00 до 16:00
		при поступлении вызова после 10:00	на следующий день с 08:00 до 20:00
Дети	понедельник	при поступлении вызова с 07:00 до 12:00	в день поступления вызова с 12:00 до 20:00
	вторник		
	среда	при поступлении вызова после 12:00	на следующий день с 12:00 до 20:00
	четверг		
	пятница	при поступлении вызова с 07:00 до 12:00	в день поступления вызова с 12:00 до 20:00
		при поступлении вызова после 12:00	на следующий день с 09:00 до 16:00
	суббота	при поступлении вызова с 09:00 до 10:00	в день поступления вызова с 09:00 до 16:00
		при поступлении вызова после 10:00	на следующий день с 09:00 до 16:00
воскресенье	при поступлении вызова с 09:00 до 10:00	в день поступления вызова с 09:00 до 16:00	
	при поступлении вызова после 10:00	на следующий день с 12:00 до 20:00	

Обслуживание вызовов, относящихся к категории неотложных, осуществляется в день поступления вызова в соответствии с утвержденным режимом работы персонала.

Вопрос отнесения вызова к категории неотложных возлагается на персонал учреждения.

В периоды, когда обслуживание вызовов на дом медицинским персоналом учреждения не осуществляется, а также при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, в том числе с температурой выше 38,0°C, острыми болями разного генезиса, пациенты за обращаются за оказанием скорой медицинской помощи по телефону 03 (103).

4.18. При вызове медицинского работника на дом пациент обязан обеспечить доступную идентификацию адреса: наименование улицы, номера дома, перекрыть доступ домашних животных к выездной бригаде с целью обеспечения безопасного прохода медицинского персонала к пациенту, а также обеспечить беспрепятственный проезд специализированного транспорта с медицинской бригадой неотложной помощи к месту нахождения пациента.

4.19. В случае несоблюдения требований, указанных в п. 4.18 медицинский персонал вправе отказаться от обслуживания такого вызова с занесением соответствующей отметки в журнале вызовов.

4.20. Консультации на дому врачами-специалистами осуществляются по назначению участкового врача-терапевта и согласовании с заместителем главного врача по медицинской части или главным врачом. Объем медицинской помощи на дому определяется врачом, выполняется средним медицинским персоналом.

4.21. Обслуживание вызовов на дому медицинским персоналом ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК осуществляется при предъявлении полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность: паспорт, детям – свидетельство о рождении.

4.22. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на консультацию или стационарное лечение в другие лечебные учреждения или в дневной стационар поликлиники. В этом случае пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты амбулаторного больного. Выданные документы заверяются подписью лечащего врача, выдавшего направление.

4.23. Целесообразность и объем клинико-диагностических, рентгенологических и иных исследований, консультативных приемов врачей-специалистов и иных медицинских услуг определяется лечащим врачом в пределах медико-экономических стандартов.

4.24. Время, отведенное на прием пациента в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определяется действующими нормативными документами.

4.25. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, отделение функциональной диагностики, рентгеновское отделение, кабинет ультразвуковых исследований и др.), вспомогательные подразделения, принимают пациентов по направлениям участковых врачей-терапевтов, участковых врачей-педиатров и врачей-специалистов ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

5.1. Основным медицинским документом пациента в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК является медицинская карта амбулаторного больного, в том числе история развития новорожденного, история развития ребенка.

5.2. Ведение медицинской карты амбулаторного больного осуществляется в форме электронного документа без дублирования на бумажном носителе, за исключением медицинской карты новорожденного ребенка до 1 года, ведение которой осуществляется на бумажном носителе.

5.3. Электронная медицинская карта амбулаторного больного формируется медицинским работником с использованием медицинской информационной системы ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, предназначенной для сбора, хранения, обработки и предоставления информации, касающейся деятельности медицинской организации и предоставляемых ею услуг.

5.4. Электронные медицинские документы, в том числе электронная медицинская карта амбулаторного больного, хранятся в информационной системе, которая используется для формирования электронного медицинского документа, не менее срока хранения соответствующих медицинских документов на бумажном носителе.

5.5. В случаях, если законодательством Российской Федерации или договором оказания платных медицинских услуг предусмотрено представление медицинской документации пациенту (его законному представителю) или в государственный орган на бумажном носителе, ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК по запросу пациента (его законного представителя) или государственного органа за свой счет изготавливает документ на бумажном носителе, подтверждающий содержание электронного медицинского документа (далее – бумажная копия электронного документа).

5.6. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

5.7. При личном обращении пациента (его законного представителя) в медицинскую организацию с запросом, бумажная копия электронного медицинского документа предоставляется ему в день обращения, а при представлении пациентом (его законным представителем) указанного запроса в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК по

почте либо в формате электронного документа – в течение не более 30 (тридцати) дней с момента получения запроса.

5.8. Запрос составляется по установленной форме и содержит **ОБЯЗАТЕЛЬНО** нижеследующее:

5.8.1. сведения о пациенте:

- ✓ фамилия, имя, отчество (при наличии);
- ✓ реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- ✓ адрес места жительства (места пребывания);
- ✓ почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии).

5.8.2. В случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе (дополнительно к сведениям о пациенте, указанным в п.5.7.1. настоящий Правил):

- ✓ фамилия, имя, отчество (при наличии);
- ✓ реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- ✓ адрес места жительства (места пребывания);
- ✓ почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

5.8.3. наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

5.8.4. сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе – при личном обращении или по почте, для получения медицинских документов и выписок из них в форме электронных документов – посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на Едином портале государственных и муниципальных услуг с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения или посредством информационных систем, указанных в ч. 1 и ч. 5 ст. 91 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

5.8.5. дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

5.9. Бумажная копия электронного медицинского документа предоставляется государственному органу в течение 10 дней со дня получения соответствующего запроса, если нормативными правовыми актами не установлены иные сроки предоставления документов (их копий) по запросу соответствующего государственного органа.

5.10. Пациенту либо его законному представителю предоставляется **ТОЛЬКО КОПИЯ медицинских документов**, указанных ниже, или выписка из них (за исключением случаев формирования указанных медицинских документов в форме электронных документов):

- 5.10.1. медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях;
- 5.10.2. история развития новорожденного;
- 5.10.3. медицинская карта ребенка;
- 5.10.4. индивидуальная карта беременной и родильницы;
- 5.10.5. история родов;
- 5.10.6. медицинская карта стоматологического пациента.

5.11. Оригиналы медицинских документов, в том числе всех видов медицинских карт, на руки не выдаются (основание - Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них").

5.12. В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5.13. В случае отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 8.3 настоящих Правил, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК.

5.14. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве **одного экземпляра**.

Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

5.15. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут прилагаться аналоговые изображения (рентгенограммы, флюорограммы, фото-, киноизображения, микрофиши) или цифровые изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, CD- и DVD-дисках, магнитно-оптических дисках) (за исключением медицинских документов в форме электронного документа), в случае указания на необходимость их предоставления в запросе, и при условии наличия в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК соответствующих архивных данных.

5.16. Выписка из медицинских документов на бумажном носителе оформляется в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом (фельдшером, акушеркой), заверяется печатью ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК и выдается пациенту (его законному представителю).

5.17. Копии медицинских документов, изготавливаемые на бумажном носителе методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью ответственного медицинского работника с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ

6.1. Листок нетрудоспособности формируется в форме электронного документа по результатам проведения экспертизы временной нетрудоспособности постоянно или временно проживающим на территории Российской Федерации иностранным гражданам и лицам без гражданства, а также иностранным гражданам и лицам без гражданства, временно пребывающим в Российской Федерации (за исключением высококвалифицированных специалистов в соответствии с Федеральным законом от 25.07.2002г. №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации») (далее – граждане), подлежащим обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством:

- лицам, работающим по трудовым договорам, в том числе руководителям организаций, являющимися единственными участниками (учредителями), членами организаций, собственниками их имущества;
- государственным гражданским служащим, муниципальным служащим;

- лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъекта Российской Федерации, а также муниципальные должности, замещаемые на постоянной основе;
- членам производственного кооператива, принимающие личное трудовое участие в его деятельности;
- священнослужителям;
- лицам, осужденным к лишению свободы и привлечением к оплачиваемому труду;
- адвокатам, индивидуальным предпринимателям, членам крестьянских (фермерских) хозяйств, физическим лицам, не признаваемым индивидуальными предпринимателями (нотариусы, занимающиеся частной практикой, иные лица, занимающиеся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой), членам семейных (родовых) общин коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, добровольно вступившим в правоотношения по обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством и уплачивающим за себя страховые взносы в Фонд социального страхования Российской Федерации в соответствии со статьей 4 Федерального закона от 25.12.2006г. №255-ФЗ «Об обязательном социальном страховании на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством»;
- иным категориям лиц, которые подлежат обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с федеральными законами при условии уплаты за них страховых взносов в Фонд социального страхования Российской Федерации;
- лицам, у которых заболевания или травма наступили в течение 30 календарных дней со дня прекращения работы по трудовому договору, осуществления служебной или иной деятельности либо в период со дня заключения трудового договора со дня его аннулирования.

Листок нетрудоспособности также формируется (выдается) иностранным гражданам и лицам без гражданства, имеющим право на пособие по временной нетрудоспособности вследствие несчастного случая на производстве или профессионального заболевания.

6.2. Отдельным категориям застрахованных лиц, сведения о которых составляют государственную и иную охраняемую законом тайну, и лиц, в отношении которых реализуются меры государственной защиты, пособия по временной нетрудоспособности, по беременности и родам назначаются и выплачиваются на основании листка нетрудоспособности, выданного медицинской организацией в форме документа на бумажном носителе.

6.3. Листок нетрудоспособности при оказании гражданину медицинской помощи в амбулаторных условиях формируется (выдается) медицинской организацией в день признания его временно нетрудоспособным по результатам проведенной экспертизы временной нетрудоспособности.

6.4. Гражданам, обратившимся за медицинской помощью после окончания их рабочего времени (смены), по их желанию, дата освобождения от работы в листке нетрудоспособности может быть указана со следующего календарного дня после окончания рабочего времени (смены) гражданина.

6.5. Выписка листка нетрудоспособности (справки учащегося) задним числом не допускается, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

6.6. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению врачебной комиссии.

6.7. Пациенту, имеющему стойкие нарушения функций организма, обусловленные заболеваниями, последствиями травм, отравлений или дефектами, после

проведения поликлиникой необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий по решению врачебной комиссии листок нетрудоспособности формируется и продлевается при:

- ✓ очевидном неблагоприятном клиническом и трудовом прогнозе – на срок не более четырех месяцев с даты начала временной нетрудоспособности;
- ✓ благоприятном клиническом и трудовом прогнозе – на срок не более 10 месяцев с даты начала временной нетрудоспособности и не более 12 месяцев при лечении туберкулеза.

6.8. По истечении указанных сроков, в случае если медицинская организация после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий по решению врачебной комиссии не направляет пациента на медико-социальную экспертизу (МСЭ), то выписывает его к занятию трудовой деятельностью.

6.9. При установлении признаков стойкой утраты трудоспособности лечащий врач заполняет посыльный листок в Бюро медико-социальной экспертизы (БМСЭ), заверяемый подписью председателя врачебной комиссии и печатью поликлиники. Отказ пациента от освидетельствования в БМСЭ является нарушением режима.

6.10. В случае установления факта нарушения условий оказания медицинской помощи в листке нетрудоспособности делается соответствующая отметка:

- несоблюдение предписанных условий оказания медицинской помощи;
- несвоевременная явка на прием к врачу (фельдшеру, зубному врачу);
- выход на работу без выписки;
- отказ от направления в учреждение медико-социальной экспертизы;
- несвоевременная явка в учреждение медико-социальной экспертизы;
- другие нарушения.

7. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется пациенту или его представителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами медицинской организации и иными организациями 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, о факте обращения за медицинской помощью не подлежат разглашению согласно Федеральному закону от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законным представителям согласно Федеральному закону от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В отношении несовершеннолетних лиц информация о состоянии здоровья предоставляется обоим родителям.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПОЛИКЛИНИКИ

8.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ). При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

- 8.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 8.1.2. информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 8.1.3. выбора врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК при согласии другого врача с учетом имеющейся у него нагрузки;
- 8.1.4. получение консультаций врачей-специалистов, профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемиологическим требованиям;
- 8.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 8.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- 8.1.7. отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 8.1.8. 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;
- 8.1.9. оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением, по возможности, культурных и религиозных традиций пациента;
- 8.1.10. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8.1.11. обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 8.1.12. непосредственно ознакомление с медицинской документацией, отражающей его здоровье и получение на основании такой документации консультации других специалистов в установленном в поликлинике порядке;
- 8.1.13. получение на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня получения заявления) медицинских документов: копия амбулаторной карты, выписка из амбулаторной карты и иных документов и их копий, отражающих состояние его здоровья;
- 8.1.14. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

8.2. ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, как медицинская организация, оказывающая первичную медико-санитарную помощь по месту жительства (по участковому принципу), организует учет граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, и динамическое наблюдение за состоянием их здоровья.

8.3. В соответствии с действующим законодательством и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае право на внеочередное оказание медицинской помощи в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК предоставляется следующим категориям граждан:

8.4.

№ п/п	Льготные категории	Основание
1.	Инвалиды ВОВ и инвалиды боевых действий (ст. 4)	Федеральный закон от 12.01.1995г. №5 «О ветеранах»
2.	Ветераны боевых действий (ст. 3)	
3.	Ветераны Великой Отечественной войны (ВОВ) (ст. 2)	
4.	Военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22.06.1941 по 03.09.1945 не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период (ст. 17)	
5.	Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (ст. 18)	
6.	Лица, работавшие в ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале ВОВ в портах других государств (ст. 19)	
7.	Лица, проработавшие в тылу в период с 22.06.1941 по 09.05.1945 не менее 6 месяцев, либо награжденные орденами или медалями за самоотверженный труд в период ВОВ (ст. 20)	
8.	Члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников ВОВ и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в ВОВ из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной ПВО, а также членов семей погибших работников госпиталей и больниц г. Ленинграда (ст.21)	
9.	Ветераны военной службы (ст. 5)	
10.	Инвалиды по заболеваниям I-II группы	
11.	Граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС в пределах зоны отчуждения или занятых на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащие и военнообязанные, призванные на специальные сборы и привлеченные к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы; граждане, эвакуированные из зоны отчуждения и переселенные из зоны отселения либо выехавшие в добровольном порядке из указанных зон после принятия	Закон РФ от 15.01.1991 №1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»

	решения об эвакуации; граждане, отдавшие костный мозг для спасения жизни людей, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы	
12.	Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне	Федеральный закон от 10.01.2002 №2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне»
13.	Почетные доноры России	Федеральный закон от 20.07.2012 №125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»
14.	Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, граждане Российской Федерации, награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней, вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы	Закон РФ от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров орденов Славы»
15.	Граждане, принимавшие непосредственное участие в работах по ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк», а также граждане, занятые на работах по проведению защитных мероприятий и реабилитации радиоактивных загрязненных территорий вдоль реки Теча в 1949-1962 годах (ст. 1)	Федеральный закон от 26.11.1998 №175-ФЗ «О социальной защите граждан РФ, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»
16.	Иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации	

8.5. Медицинские работники, осуществляющие прием больных обязаны информировать их о преимущественном праве граждан, указанных в п. 8.2. настоящих Правил, на внеочередной прием и оказание медицинской помощи.

8.6. Основанием для оказания медицинской помощи в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК гражданам во внеочередном порядке является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, указанных в п. 8.2 настоящих Правил, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

8.7. В целях реализации права на внеочередное оказание медицинской помощи отдельным категориям граждан в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК на стендах в регистратуре, холлах поликлиники, а также на сайте учреждения в информационно-

телекоммуникационной сети Интернет размещается информация о перечне категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи.

При размещении указанной информации работниками ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК обеспечиваются условия доступности такой информации для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

8.8. Для получения медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, во внеочередном порядке пациент обращается к дежурному администратору ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК и предъявляет следующие документы:

- 8.8.1. документ, подтверждающий принадлежность к категории граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи;
- 8.8.2. документ, удостоверяющий личность гражданина;
- 8.8.3. оригинал полиса обязательного медицинского страхования;
- 8.8.4. страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС) (только при первичном обращении в поликлинику).

8.9. В целях оказания первичной медико-санитарной помощи в плановой форме в амбулаторных условиях дежурный администратор обеспечивает предварительную запись на прием в приоритетном порядке, направление к врачу-терапевту в день обращения (при отсутствии записи на прием), с соответствующей пометкой врачу, который организует внеочередной первичный прием такого гражданина.

8.10. При наличии медицинских (клинических) показаний для проведения дополнительного медицинского обследования гражданина, в том числе консультативного приема другого врача – узкого специалиста, или лабораторных исследований при оказании амбулаторно-поликлинической помощи внеочередной прием необходимыми врачами-специалистами или проведение необходимых лабораторных исследований гражданам льготных категорий, указанных в п. 8.2. настоящих Правил, организовывается главным врачом ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК.

8.11. В случае одновременного обращения за внеочередным оказанием медицинской помощи нескольких пациентов категорий, указанных в п. 8.2. настоящих Правил к одному и тому же медицинскому работнику, обслуживание их осуществляется в порядке собственной очередности.

8.12. В случае необходимости оказания гражданину стационарной медицинской помощи или медицинской помощи в условиях дневного стационара врач амбулаторно-поликлинического отделения выдает направление на внеочередную плановую госпитализацию с пометкой о льготе.

8.13. В случае отсутствия необходимого вида медицинской помощи в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК при наличии медицинских показаний граждане льготных категорий, указанных в п. 8.2 настоящих Правил, направляются в соответствующую медицинскую организацию, оказывающую данный вид медицинской помощи и участвующую в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае, для решения вопроса об оказании медицинской помощи во внеочередном порядке по согласованию с администрацией медицинской организации.

8.14. Направление граждан в другую медицинскую организацию для оказания им медицинской помощи во внеочередном порядке осуществляется на основании заключения врачебной комиссии ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК с подробной выпиской из карты амбулаторного больного (истории болезни), содержащей данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований, с указанием цели направления.

8.15. Пациенты и сопровождающие их лица, а также другие посетители ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК обязаны:

- 8.15.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

- 8.15.2. регулярно проходить диспансерные и профилактические медицинские осмотры в соответствии с требованиями нормативных документов;
- 8.15.3. приходить на прием к врачу и/или для получения медицинской помощи в чистом и опрятном виде;
- 8.15.4. в случаях заболеваний, представляющих опасность для окружающих, проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний с соблюдением противоэпидемиологических мер безопасности в соответствии с требованиями нормативных документов;
- 8.15.5. обеспечить доступную идентификацию адреса: наименование улицы, номера дома, перекрыть доступ домашних животных к выездной бригаде с целью обеспечения безопасного прохода медицинского персонала к пациенту, а также обеспечить беспрепятственный проезд специализированного транспорта с медицинской бригадой неотложной помощи к месту нахождения пациента;
- 8.15.6. соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях;
- 8.15.7. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 8.15.8. посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК;
- 8.15.9. не предпринимать действий, способных нарушать права других пациентов и работников ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.15.10. являться на лечение, консультативные приемы и осмотры заблаговременно за 5-10 минут до начала приема. В случае опоздания к назначенному времени, прием может быть отменен без возможности осуществления приема в этот день;
- 8.15.11. в качестве законных представителей несовершеннолетних, нести ответственность за идентификацию детей грудного возраста, детей-близнецов;
- 8.15.12. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (в качестве законных представителей несовершеннолетних – о состоянии здоровья детей), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, известных ему аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, а также представлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых услуг;
- 8.15.13. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 8.15.14. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 8.15.15. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 8.15.16. бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
- 8.15.17. при обнаружении источников пожара и других ситуациях, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу поликлиники;
- 8.15.18. находясь в зданиях ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 8.15.19. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях в соответствии со статьей 12 Федерального закона Российской Федерации от

23.02.2012г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака».

8.16. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК ведется видеонаблюдение.

8.17. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

8.18. Пациентам и посетителям ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

8.18.1. Проносить в здания и служебные помещения ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение и использование может представлять угрозу для безопасности окружающих.

8.18.2. Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

8.18.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки и т.п.

8.18.4. Входить в помещение поликлиники с детскими колясками (детские коляски необходимо оставлять в специально оборудованном месте перед центральным входом в поликлинику).

8.18.5. Передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещениях поликлиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.

8.18.6. Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.

8.18.7. Курить на территории, в здании и помещениях учреждения.

8.18.8. Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические вещества, психотропные и токсические вещества.

8.18.9. Появляться на территории и в помещениях ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

8.18.10. Изымать какие-либо документы со стендов, из папок информационных стендов.

8.18.11. Выносить из ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК амбулаторные карты и хранить их дома.

8.18.12. Размещать в кабинетах и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации.

8.18.13. Играть в азартные игры.

8.18.14. Ставить детей на подоконники, пеленальные столы, стулья, банкетки для сиденья.

8.18.15. Громко разговаривать, шуметь, нецензурно выражаться.

8.18.16. Бегать в помещениях и на территории учреждения.

8.18.17. Выполнять в кабинетах поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях.

8.18.18. Препраждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники.

8.18.19. Производить фото-, аудио- и видеосъемку без предварительного согласования с главным врачом ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодар» МЗ КК или лицом, его замещающим.

9. ЗАПРЕТ НА ПРОВЕДЕНИЕ ФОТО-, АУДИО- И ВИДЕОСЪЕМКИ НА ТЕРРИТОРИИ И В ПОМЕЩЕНИЯХ ПОЛИКЛИНИКИ

В соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон №323-ФЗ) факт обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состояние его здоровья и диагноз, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Пациент имеет право (п. 7 ч. 5 ст. 19 Закона №323-ФЗ) на защиту сведений, составляющих врачебную тайну. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных ч. 3, ч. 4 ст. 13 Закона №323-ФЗ, не допускается (ч. 2 ст. 13 Закона №323-ФЗ).

Согласно ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закона №152-ФЗ) сведения о состоянии здоровья являются специальной категорией персональных данных, распространение которых не допускается.

Таким образом, осуществление фото-, аудио- и видеосъемки в общих помещениях учреждений нарушают право находящихся там иных граждан на врачебную тайну, как применительно к Закону №323-ФЗ, так и к Закону №152-ФЗ.

В случае возникновения желания произвести фото-, аудио- и видеосъемку собственного визита к врачу пациент или посетитель обязан получить согласие перед началом такой съемки от врача и (или) иного работника ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара», являющегося субъектом персональных данных (п. 1 ст. 152.1 ГК РФ), а также согласование главного врача или лица, его замещающего, в соответствии с п. 6.14.14. настоящих Правил.

В случае нарушения данного пункта администрация ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК оставляет за собой право на защиту своих интересов и интересов и прав всех работников учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

10.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

10.3. 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.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

10.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

10.8. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

11. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ДНЕВНОМ СТАЦИОНАРЕ

11.1. Направление на лечение в условиях дневного стационара оформляется участковым врачом-терапевтом при наличии медицинских показаний.

11.2. Пациенты, находящиеся на излечении в условиях дневного стационара при необходимости кратковременного постельного режима и проведения необходимых лечебных и диагностических процедур обеспечиваются койко-местом и постельными принадлежностями (многоцветными или одноразовыми), а также лекарственными препаратами в соответствии с клиническими рекомендациями и стандартами оказания медицинской помощи.

11.3. Лечебным питанием и посудой пациенты дневного стационара не обеспечиваются.

11.4. При осуществлении лечения в дневном стационаре пациент обязан:

11.4.1. соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;

11.4.2. оформлять в установленном порядке свое информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;

11.4.3. выполнять требования и предписания лечащего врача;

11.4.4. соблюдать режим лечения;

11.4.5. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

11.4.6. своевременно ставить в известность лечащего врача (дежурного врача) об ухудшении состояния здоровья;

11.4.7. уважительно относиться к медицинским работникам, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

11.4.8. бережно относиться к имуществу учреждения;

11.4.9. содержать в чистоте и порядке свою кровать и прикроватную тумбочку;

11.4.10. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями;

11.4.11. выполнять требования противопожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.п.) немедленно сообщить об этом медицинскому работнику и покинуть помещение;

11.4.12. соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья граждан, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

11.5. Пациенту не рекомендуется хранить в палате ценные вещи. Администрация ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК за сохранность денег и ценных вещей ответственности не несет.

11.6. Самовольный уход пациента из дневного стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые учреждение, как и его сотрудники, ответственности не несет.

11.7. Самовольный уход пациента из дневного стационара, а также неявка в стационар для прохождения лечения влечет за собой выдачу листка нетрудоспособности с соответствующей отметкой о нарушении пациентом режима и условий прохождения лечения.

11.8. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

12. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

12.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется «Положением об оказании платных услуг ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, составленного в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

12.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг и индексируется ежегодно с учетом принятого уровня инфляции.

12.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных медицинских услугах, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах, на официальном сайте ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

12.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациент, а также посредством приема к оплате банковских карт.

12.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена!

13. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. В кабинет врача пациент должен входить только по приглашению медицинского персонала.

13.2. Прием врачами-специалистами осуществляется только по предварительной записи и в иных случаях, предусмотренных настоящими Правилами.

13.3. Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.

13.4. Пациент при каждом обращении в поликлинику обязан при себе иметь паспорт и полис обязательного медицинского страхования (оригинал или копию).

13.5. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием, что обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться. Кроме того, данная задержка во времени может быть обусловлена необходимостью внеочередного оказания медицинской помощи льготной категории граждан, указанной в п. 7.2 настоящих Правил.

13.6. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

13.7. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

13.8. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

13.9. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

13.10. При размещении настоящих Правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара» МЗ КК считаются ознакомленными с настоящими Правилами, принимают настоящие Правила и обязуются их соблюдать.

13.11. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

13.12. Во всем, что не отражено в настоящих Правилах, учреждение руководствуется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

14. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

14.1. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники учреждения вправе отказать в оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента), вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

14.2. В случае выявления нарушений настоящих Правил, пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в истории болезни и листке нетрудоспособности.

14.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ГБУЗ «ГП №23 г. Краснодара», влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.