**Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов и посетителей**

**СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №114"**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 114", режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

        Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге, письмом Минздрава РФ от 04.04.2005 № 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты", приказом Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 04.03.1997 № 77 "О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга", приказом Минздрава России от 23.11.2021 № 1089н "Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации", приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"

**1.Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка СПб ГБУЗ "Городская поликлиника № 114" (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Поликлиникой.

1.2. СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 114» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

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

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила  внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в поликлинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок  разрешения  конфликтных  ситуаций  между  организацией и пациентом;

-порядок   предоставления   информации  о  состоянии   здоровья пациента;

-порядок  выдачи  справок,  выписок  из медицинской документации пациенту или другим лицам;

-график работы  поликлиники и ее  должностных лиц;

-информацию  о  перечне  платных  медицинских услуг и порядке их оказания;

1.6. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Поликлинике.

**2. Прядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. 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 путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя главного врача поликлиники.

2.2. В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача) путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации с учетом согласия врача.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай,  травма, отравление, другие состояния  и  заболевания,  угрожающие жизни или здоровью гражданина или  окружающих  его  лиц),  необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03.

2.4. Медицинская помощь населению осуществляется по **территориально-участковому принципу** 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 по телефону:122

В выходные и праздничные дни приём больных дежурным врачом в поликлинике с 9-00 до 15-00.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. В регистратуре Поликлиники 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, [документ](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453015&dst=100013&field=134&date=30.01.2024), подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе в форме электронного документа.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, самовольный вынос медицинской карты из поликлиники не разрешается.

2.6. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме осуществляется по направлению врача-терапевта участкового, врача-педиатра участкового, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста.

2.5. Предварительная запись на прием к врачу-специалисту осуществляется:

- на сайте - <http://www.svmed.spb.ru> или http//www.gorzdrav.spb.ru,

- по многоканальному телефону 246-73-83

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом-специалистом или заведующим отделением.

2.6.  Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о  правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием  к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его  заместителями, пациент может получить в  справочном в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов,    расположенных  в  холле учреждения.

2.7. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру Поликлиники, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Медицинский регистратор, ответственный за ведение расписания приема врачей, обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", центров записи граждан на прием к врачу по телефону

2.8. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон  в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

2.9. Госпитализация гражданина осуществляется:

- по направлению лечащего врача, оказывающего первичную врачебную медико-санитарную помощь, а также первичную специализированную медико-санитарную помощь, включая врачей-специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, в порядке, установленном уполномоченным органом;

- бригадами скорой медицинской помощи;

- при самостоятельном обращении гражданина по экстренным медицинским показаниям.

2.10. Направление  на  плановую госпитализацию  пациентов,  нуждающихся  в стационарном  лечении,  осуществляется   после    предварительного   обследования  больных   в порядке, установленном Комитетом по Здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

2.11. Для получения специализированной медицинской помощи в плановой форме выбор медицинской организации осуществляется по направлению лечащего врача. В случае если в реализации Территориальной программы принимают участие несколько медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь по соответствующему профилю, лечащий врач информирует гражданина о возможности выбора медицинской организации с учетом выполнения условий оказания медицинской помощи, установленных Территориальной программой.

**3. Права и обязанности пациентов.  
Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

— медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с [программой](consultantplus://offline/ref=FC3E38090CCEF5D60FF08EB6F126AE6571B5882292960EA7DDD4645FE74487C972993350DF458E02eAZ7M) государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования

— уважительное  и  гуманное  отношение  со  стороны   медицинских работников и других лиц,   участвующих в оказании медицинской помощи;

— информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его  лечащего  врача  и  других  лиц,  непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

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

— перевод  к  другому  лечащему  врачу  с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;

— обжалование    поставленного   диагноза,  применяемых   методов обследования и лечения;

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

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

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

— сохранение  медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных  сведений,  полученных  при  его  обследовании  и  лечении,  за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

— получение  в  доступной  для  него  форме  полной  информации о состоянии   своего  здоровья,  применяемых  методах  диагностики   и лечения,  а  также  на  выбор  лиц,  которым  может  быть   передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан в соответствии с федеральным законодательством:

инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период, лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда", лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

гражданам Российской Федерации, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющимся полными кавалерами ордена Славы, гражданам Российской Федерации, удостоенным звания Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации, и гражданам Российской Федерации, награжденным орденом Трудовой Славы трех степеней, вдовам (вдовцам) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившим в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы);

гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

инвалидам вследствие чернобыльской катастрофы из числа граждан (в том числе временно направленных или командированных), принимавших участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятых на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащих и военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также лиц начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, проходивших (проходящих) службу в зоне отчуждения; граждан, эвакуированных из зоны отчуждения и переселенных из зоны отселения либо выехавших в добровольном порядке из указанных зон после принятия решения об эвакуации; граждан, отдавших костный мозг для спасения жизни людей, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы, независимо от времени, прошедшего с момента трансплантации костного мозга, и времени развития у них в этой связи инвалидности;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), принимавшим в 1986-1987 годах участие в работах по ликвидации последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятым в этот период на работах, связанных с эвакуацией населения, материальных ценностей, сельскохозяйственных животных, и на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащим и военнообязанным, призванным на специальные сборы и привлеченным в этот период для выполнения работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения, включая летно-подъемный, инженерно-технический составы гражданской авиации, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ; лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, проходившим в 1986-1987 годах службу в зоне отчуждения;

гражданам, в том числе военнослужащим и военнообязанным, призванным на военные сборы и принимавшим участие в 1988-1990 годах в работах по объекту "Укрытие"; младшему и среднему медицинскому персоналу, врачам и другим работникам лечебных учреждений (за исключением лиц, чья профессиональная деятельность связана с работой с любыми видами источников ионизирующих излучений в условиях радиационной обстановки на их рабочем месте, соответствующей профилю проводимой работы), получившим сверхнормативные дозы облучения при оказании медицинской помощи и обслуживании в период с 26 апреля по 30 июня 1986 года лицам, пострадавшим в результате чернобыльской катастрофы и являвшимся источником ионизирующих излучений;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), принимавшим в 1988-1990 годах участие в работах по ликвидации последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятым в этот период на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащим и военнообязанным, призванным на специальные сборы и привлеченным в эти годы к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, проходившим в 1988-1990 годах службу в зоне отчуждения;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, принимавшим в 1957-1958 годах непосредственное участие в работах по ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк", а также гражданам, включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, занятым на работах по проведению защитных мероприятий и реабилитации радиоактивно загрязненных территорий вдоль реки Теча в 1949-1956 годах;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, принимавшим в 1959-1961 годах непосредственное участие в работах по ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк", а также гражданам, включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, занятым на работах по проведению защитных мероприятий и реабилитации радиоактивно загрязненных территорий вдоль реки Теча в 1957-1962 годах;

гражданам, эвакуированным (переселенным), а также добровольно выехавшим из населенных пунктов (в том числе эвакуированным (переселенным) в пределах населенных пунктов, где эвакуация (переселение) производилась частично), подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, включая детей, в том числе детей, которые в момент эвакуации (переселения) находились в состоянии внутриутробного развития, а также военнослужащим, вольнонаемному составу войсковых частей и спецконтингенту, эвакуированным в 1957 году из зоны радиоактивного загрязнения;

гражданам, проживающим в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, где средняя годовая эффективная доза облучения составляет в настоящее время свыше 1 мЗв (0,1 бэр) (дополнительно над уровнем естественного радиационного фона для данной местности);

гражданам, проживавшим в 1949-1956 годах в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, и получившим накопленную эффективную дозу облучения свыше 35 сЗв (бэр);

гражданам, проживавшим в 1949-1956 годах в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, и получившим накопленную эффективную дозу облучения свыше 7 сЗв (бэр), но не более 35 сЗв (бэр);

гражданам, добровольно выехавшим на новое место жительства из населенных пунктов, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, где средняя годовая эффективная доза облучения составляет в настоящее время свыше 1 мЗв (0,1 бэр) (дополнительно над уровнем естественного радиационного фона для данной местности);

гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, получившим суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

лицам, награжденным нагрудным знаком "Почетный донор России";

инвалидам I и II групп;

детям-инвалидам и лицам, сопровождающим таких детей.

Внеочередное оказание медицинской помощи указанным выше категориям граждан, а также участникам специальной военной операции осуществляется в следующем порядке:

гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру Поликлиники, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Медицинский работник, ответственный за ведение расписания приема врачей (далее - медицинский регистратор), обязан предложить гражданину удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности или организовать запись на прием к врачу в другую медицинскую организацию с использованием сети "Интернет", информационно-справочных сенсорных терминалов, центров записи граждан на прием к врачу по телефону.

3.3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

— соблюдать    правила    внутреннего  распорядка  и поведения для  пациентов;

—соблюдать режим работы Поликлиники;

— соблюдать правила поведения в общественных местах;

—соблюдать требования пожарной безопасности;

— бережно  относиться  к имуществу Поликлиники;

— уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

— 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: (рекомендовано входить на отделения без верхней одежды, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.4. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.5.Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

3.6. Всем лицам, находящимся на территории Поликлиники, запрещается:

* + Распивать спиртные напитки, входить в Поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
  + Самовольно проникать в служебные помещения Поликлиники.
  + Приносить в Поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
  + Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
  + Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
  + Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

**4. Прядок 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 02.05.2006г. №59-ФЗ.**

4.1. 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.

4.2. 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.

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

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

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

5.1. Информация  о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной,    соответствующей    требованиям  медицинской  этики   и деонтологии  форме  лечащим  врачом, заведующим отделением или иными должностными    лицами   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 должна быть передана такая информация.

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

5.3. В   случае  отказа  пациента  от  получения  информации о состоянии    своего  здоровья  делается  соответствующая  запись  в медицинской документации.

5.4. Информация,    содержащаяся  в  медицинской   документации, составляет  врачебную  тайну  и  может  предоставляться без согласия пациента  только  по  основаниям,  предусмотренным  законодательными актами.

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

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного,  являются  установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей.  Документы,  удостоверяющие   временную нетрудоспособность,  а  также  выписки  из  медицинской документации выдаются  лечащим  врачом. Выдача  и  продление  документа,  удостоверяющего временную нетрудоспособность,  осуществляются  врачом  после личного осмотра и подтверждаются  записью  в  медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В  случае    заболевания  учащихся,  студентов   средних, специальных  и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За  необоснованную  выдачу,  неправильное оформление листка нетрудоспособности    (справки)    врачи,  которым  предоставлено  право  их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные  гражданином листки нетрудоспособности и справки о временной    нетрудоспособности    должны  быть  заверены   печатями установленного образца в страховом столе Поликлиники.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

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

7.2. Режим  работы Поликлиники и ее должностных лиц  определяет  время  начала  и  окончания рабочего дня (смены), а также  рабочие  и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность  чередования  работы  по  сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные    нормы   нагрузки  персонала (график   работы)   устанавливаются главным врачом  в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала Поликлиники и по согласованию с профсоюзными органами. График  и режим  работы  утверждаются  главным врачом.

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

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

8.1. Перечень    платных  видов  медицинской  помощи  и   услуг, оказываемых населению а  также  порядок  и  условия  их   предоставления населению  определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №114", а так же законодательством Российской Федерации.

8.2. Стоимость  платных  медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация  о  платных  видах  медицинской  помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а  также  порядок  и условия их предоставления населению размещены  на  информационных  стендах.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №114" **категорически запрещена!**

8.7. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**