Приложение к приказу № 85-иа

 от 09.01.19г

**Порядок обслуживания пациентов в детской поликлинике**

**I. ПРАВИЛА ПРИНЯТИЯ ПАЦИЕНТА НА МЕДИЦИНСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГБУЗ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ «ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №3»**

1. Первичная медико-санитарная и специализированная помощь детскому населению осуществляется по территориальному принципу (Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" ст.33, п.2.)
2. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники.
3. При обращении в регистратуру поликлиники пациент, его законный представитель должны предъявить свидетельство о рождении (в возрасте старше 14 лет предъявлять паспорт) полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС.
4. Родителям при рождении ребенка необходимо зарегистрировать его в органах ЗАГС, получив свидетельство о рождении.
5. При рождении ребенка возможно обслуживание его по полису матери до исполнения ребенку 3-х месяцев. Получить страховой медицинский полис необходимо до достижения им возраста 1 месяца в страховых медицинских организациях: «СОГАЗ-Мед» или «Капитал МС», а СНИЛС в Пенсионном фонде.
6. В регистратуре поликлиники заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного в системе МедПоинт в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
* паспортные данные (Ф.И.О. дата рождения, пол)
* адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении)
* серия и номер свидетельства о рождении или паспорта
* номер полиса и наименование компании обязательного медицинского страхования
* страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС)
* гражданство
* номер регистрационного свидетельства (для иностранцев)
* реквизиты удостоверения беженца (для беженцев)
1. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очереди.
2. Дети-инвалиды пользуются правом внеочередного получения медицинской помощи при предъявлении справки о наличии инвалидности.
3. Иногородним пациентам для получения первичной медико-санитарной и специализированной помощи необходимо предъявить копии свидетельства о рождении (в возрасте старше 14 лет предъявлять копию паспорта) и полиса обязательного медицинского страхования. Для получения неотложной помощи наличие вышеперечисленных документов не требуется.
4. При смене места жительства законный представитель должен своевременно пройти перерегистрацию по месту нового прикрепления.

**II. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ**

1. Расписание приема врачей находится в холле на электронном мониторе.
2. В поликлинике прием врача ведется по расписанию.
3. Время ожидания пациентом приема по электронной записи может составлять до 30 минут (при возникновении форс-мажорных обстоятельств).
4. Записаться на прием к врачу Вы можете:
* по телефону предварительной записи 76-13-45 с 08-00 до 18-00
* через Инфомат на первом этаже холла поликлиники
* на Портале пациента https://syst-assist.ru/site/select
* на Портале государственных услуг [https://gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru/)
* запись на Порталах и по Инфомату возможна, только если Вы зарегистрированы в электронной системе. (см. п.5.  правил принятия пациента на обслуживание)
* при личном обращении в регистратуру
1. Предварительная запись осуществляется ежедневно.
2. Электронная запись обновляется каждую неделю в четверг.
3. При записи на прием у регистратора пациенту, по запросу, выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии пациента, фамилии врача, специальности врача, номера кабинета, даты и времени явки на прием, телефона регистратуры и адреса поликлиники.
4. Все записавшиеся пациенты через другие информационные системы, идут на прием, минуя регистратуру, используя информацию, полученную при записи.
5. При предварительной записи на прием к врачу по телефону, при личном обращении или заказе талона через Интернет - необходимо заранее уточнить в регистратуре состоится ли прием (болезнь врача, курсы, отпуск и др.), а также информировать, в случае если Вы не сможете посетить врача.

**III. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ**

1. Приём пациентов врачами поликлиники проводится согласно расписания и строго по предварительной электронной записи. На приеме необходимо заполнение информированного добровольного согласия/отказа на получение медицинской помощи, проведение профилактических прививок, а также согласия на обработку персональных данных, при их отсутствии в первичной медицинской документации.
2. Врач может прервать приём больных для оказания неотложной помощи больному.
3. Количество записанных пациентов к врачу определяется согласно норматива нагрузки врача.
4. Пациент обязан явиться к врачу в назначенное время. Возможно ожидание приема, до тридцати минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда медицинский работник участвует в оказании экстренной/неотложной помощи другому пациенту.
5. Пациент теряет право на обслуживание в случае опоздания более чем на 5 минут (от времени указанном в талоне). Запись на дальнейшее лечение осуществляется самим пациентом в установленном порядке.
6. Прием по неотложным показаниям проводится без предварительной записи, вне общей очереди в кабинете №101 у врача неотложной помощи или участковым педиатром, ведущим амбулаторный прием в это время. Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в приеме. Неотложная медицинская помощь на дому осуществляется медицинским персоналом в течение не более 2 часов после поступления обращения больного или иного лица об оказании неотложной медицинской помощи на дому, в соответствии с Порядком оказания педиатрической помощи, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 № 366н.
7. В случаях самообращения данные пациенты должны проходить через отдельный вход в кабинет неотложной помощи.
8. Плановая медицинская помощь в условиях дневного стационара предоставляется гражданам в порядке очередности в рамках утвержденных объемов.
9. Прием несовершеннолетних пациентов до 15 лет осуществляется только в присутствии их законных представителей или сопровождающих лиц.
10. Медицинская карта является собственностью поликлиники и должна храниться в поликлинике, доставляется регистраторами в кабинеты. Не разрешается вынос амбулаторной карты из поликлиники без согласования с Администрацией. Выдача амбулаторной карты на руки (пациенту или законному представителю пациента) осуществляется по разрешению руководителя на основании письменного заявления после регистрации в специальном журнале в регистратуре. Медицинские карты амбулаторного больного хранятся в картохранилище поликлиники. Работники регистратуры обеспечивают доставку карт к специалисту.  Если карты ребенка не оказалось у врача, запомните: **Найти карту Вашего ребенка обязан работник регистратуры!**
11. Пациент, незаписанный на прием, ожидает персонального приглашения в кабинет, в случае неявки записанного пациента. «Живую очередь» регулирует медицинский персонал кабинета, в который идет пациент. Пациенты в порядке «живой очереди» принимаются в день обращения.
12. Пациент по «живой очереди» получает амбулаторную карту в регистратуре поликлиники.
13. Приемы детей 1-го года жизни и здоровых детей, не посещающих дошкольные и школьные образовательные организации, проводятся в дни «здоровых детей» по вторникам и четвергам в соответствии с графиком работы участковых врачей-педиатров и врачей-специалистов строго по приглашению участковой медицинской сестры.
14. При возникновении вопросов по порядку приема пациентов, выписке рецептов и других поводов рекомендовано обращаться:

• к главному врачу Герасименко Алексею Валентиновичу по телефону 75-54-95 (кабинет № 232);

• к заместителю главного врача по медицинской части Шуваловой Юлии Григорьевне по телефону: 75-55-37 (кабинет № 230);

• к заведующей консультативно-диагностическим отделением №1 Вдовиной Людмиле Ивановне по телефону 76-15-45 (кабинет №205);

• к заведующей консультативно-диагностическим отделением №2 Комаровой Ольге Николаевне по телефону 76-15-45 (кабинет № 308).

1. При возникновении вопросов по работе регистратуры и сотрудников Call-центра рекомендовано обращаться к главной медицинской сестре Киндяловой Галине Николаевне по телефонам: 75-31-09 (кабинет № 301).
2. Лично ознакомиться с Программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи, с Перечнем лекарственных средств льготных категорий пациентов можно на стендах в холле поликлиники и на сайте ГБУЗ Республики Мордовия «Детская поликлиника №3» <http://dpol3.ru>.
3. По Программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи согласно постановлению Правительства Республики Мордовия от 28 декабря 2018 года № 625 утверждены следующие сроки ожидания:
* сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
* сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализации;
* сроки ожидания приема врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
* сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
* сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения.
1. Информацию об изменения в расписании уточняйте по телефону справочной 75-55-13.

**IV. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ВЫЗОВА ВРАЧА НА ДОМ**

1. Если ребенок заболел, Вы вызываете врача на дом.
2. Показания для вызова врача на дом:
* любое ухудшение в состоянии здоровья у детей до 3-х лет
* появление высыпаний на коже
* повышение температуры тела выше 37,5 градусов
* рвота, жидкий стул, боли в животе
* острая боль любой локализации
* повышение или понижение артериального давления
1. Время приёма вызовов по телефону 76-22-21:

- в будние дни с 8-00 до 14-00 часов, с 14-00 до 17-00 адреса неотложной помощи,

- по субботам и в праздничные дни (в дни обслуживания адресов на дому) с 8-00 до 12-00 часов.

1. Обслуживание вызовов на дому врачами – педиатрами участковыми осуществляется в течение рабочих часов поликлиники.
2. Вызвав врача, Вы обязаны обеспечить:
* доступ врача в квартиру
* присутствие законных представителей несовершеннолетних пациентов до 15 лет
* удобное место для осмотра ребенка
1. Уважаемые родители! Вам необходимо приготовиться к визиту: завернуть ковры или закрыть их газетами или приготовить бахилы.
2. Время ожидания медицинского работника амбулаторно-поликлинической службы для обслуживания на дому не должно превышать двадцати четырех часов с момента регистрации вызова.