**Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

1. В соответствии с Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ застрахованные лица могут воспользоваться своим законным правом на выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования и написать заявление о прикреплении к поликлинике.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» данное право на выбор медицинской организации застрахованные лица имеют не чаще одного раза в год.

1. При первичном обращении пациент (его законный представитель) оформляет заявление о выборе медицинской организации (о прикреплении к медицинскому учреждению), информированное добровольное для получения первичной медико-санитарной помощи, согласие на обработку персональных данных, и на пациента заводится медицинская карта амбулаторного стоматологического больного.
2. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а доставляется в кабинет врача администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники.
3. При обращении в поликлинику пациент (его законный представитель) обязан представить:

* документ, удостоверяющий личность ребенка (свидетельство о рождении, паспорт);
* действующий страховой полис ребёнка;
* документ, удостоверяющий личность (паспорт) законного представителя несовершеннолетнего пациента.

1. Пациент, законный представитель несовершеннолетнего пациента обязаны:

- заполнить предложенный медицинским работником бланк «Добровольного информированного согласия» на проведение медицинского вмешательства (исследование или лечение), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства.

- давать врачу полную информацию о здоровье пациента, перенесенных болезнях, методах лечения. Пациент и его законный представитель должны знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

6. Предварительная запись на прием к врачам-специалистам осуществляется:

1) через портал  [www.pgu.mos.ru](https://pgu.mos.ru/ru/services/link/1881);   
2) по номеру Единого центра телефонных обращений: 8 (495) 539-30-00;

3) по номеру телефона ЕМСС – 122 (круглосуточно);  
4) через инфомат в холле регистратуры;   
5) через мобильное приложение ЕМИАС ( [iPhone](https://itunes.apple.com/ru/app/emias.info/id949484366?l=en&mt=8) [Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.altarix.emias) [Windows Phone](http://www.windowsphone.com/ru-ru/store/app/%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%B0%D1%81/23f84a5b-82d0-4e4b-b93b-151de4339fca) );   
6) на сайте [ЕМИАС](http://emias.info/appointment/);

Запись на прием к врачам второго уровня (врачам ортодонтам) производится:

- при личном обращении в регистратуру поликлиники;

- по номеру телефона регистратуры поликлиники: 8(499)497- 66-41.

1. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов.

8. При острых состояниях в день обращения проводится электронная запись в живую очередь к дежурному врачу поликлиники. Прием дежурного врача осуществляется в часы работы детской поликлиники, утвержденные главным врачом Учреждения.

9. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами- специалистами вне очереди.

10. Лицам, прикрепленным к другим лечебно-профилактическим учреждениям (далее ЛПУ), медицинская помощь в детской поликлинике оказывается строго по направлению поликлиники, где пациент прикреплен, по форме № 057/У, оформленном в установленном порядке, при отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе.

11. Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо должны прибыть на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени.

12. Пациент, опоздавший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи более 10 мин принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента.

При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

При острых состояниях прием осуществляется дежурным врачом день в день.

13. При отсутствии возможности явиться на прием к врачу, на диагностические исследования или лечебные процедуры по произведенной предварительной записи пациенту необходимо сообщить об отмене записи на стойку информации/медицинский пост или в ЦТО, ЕМСС либо самостоятельно отменить запись в информационном киоске, через Портал, через мобильные приложения ЕМИАС, через интернет-ресурсы, подключенные к ЕМИАС.

14. В случае отсутствия врача по причине его временной нетрудоспособности, по причинам командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом руководителя медицинской организации вносятся изменения в предварительную запись на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры.

Порядок внесения изменений:

- администратор при наличии свободных интервалов записей связывается с пациентом доступным способом, а именно по телефону, посредством СМС, по электронной почте и информирует его о необходимости изменения записи, наличии свободных интервалов времени и предлагает выбрать из них наиболее удобную дату и время;

- при согласии пациента изменить запись и выборе им новой даты и времени сотрудник регистратуры вводит в систему указанный пациентом интервал для записи;

- при отказе пациента от предложенных интервалов для записи или при отсутствии свободных интервалов, доступных для изменения записи, администратор инициирует процесс отмены записи, уведомив об этом пациента;

В случае отмены записи в связи с невозможностью внесения изменений в произведенную запись сотрудник стойки информации предлагает пациенту:

- обратиться к дежурному врачу в порядке живой очереди;

- записаться к другому врачу данной специальности.

Если пациент при первичном обращении изъявил желание получать оповещения о статусе записи посредством смс-сообщения или электронной почты, то пациент получает оповещение об отмене предварительной записи выбранным способом.

15.Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по решению лечащего врача в установленном законодательством порядке.