**«ОТВЕТЫ НА НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ВОПРОСЫ ПАЦИЕНТОВ»**

**1. Как можно стать пациентом АУЗ ВО «ВОККДЦ»?**

Стать пациентом ВОККДЦ можно одним из способов:

- по полису ОМС (обязательного медицинского страхования) - при наличии направления (талона-квоты) из районной поликлиники;

- в рамках договора ДМС (добровольное медицинское страхование);

- по желанию пациента – по договору об оказании платных услуг.

**2. Как попасть в АУЗ ВО «ВОККДЦ» бесплатно (по полису ОМС)?**

При наличии направления (квоты) из районной поликлиники.

АУЗ ВО «ВОККДЦ» является учреждением экспертного уровня и осуществляет консультативный прием сложных пациентов или требующих углубленного обследования.

Этот порядок утверждён приказом департамента здравоохранения Воронежской области от 01.10.14г. №2124 «О взаимодействии государственных медицинских организаций при оказании консультативно-диагностической помощи в БУЗ ВО ВОКБ №1 и АУЗ ВО «ВОККДЦ».

**3. Как получить обследование в АУЗ ВО «ВОККДЦ»**?

Пройти какое-либо инструментальное исследование в ВОККДЦ можно двумя путями:

1. по назначению врача-консультанта ВОККДЦ (направление из поликлиники на консультативный прием → назначение врача ВОККДЦ на необходимое обследование);
2. при наличии талона-квоты на необходимое исследование из районной поликлиники (талон-квота на исследование из поликлиники → обследование в ВОККДЦ).

Квоты на консультативный прием и диагностические исследования ежемесячно выделяются в районные поликлиники пропорционально числу прикрепленного населения.

Квоты выделяются не на все виды инструментальных исследований, а только на входящие в перечень, утверждаемый ежегодно территориальной программой ОМС.

**4. Я имею направление в ВОККДЦ к врачу конкретной специальности, но хочу (мне нужно) также попасть к другим специалистам ВОККДЦ.**

Согласно приказу департамента здравоохранения от 01.10.14г. №2124, основанием для консультативного приема в ВОККДЦ является направление из районной поликлиники к конкретному специалисту.

Врач ВОККДЦ может направить пациента на консультацию к другим специалистам без предъявления нового направления из поликлиники в случаях:

- если это необходимо для постановки основного диагноза,

- для выявления или исключения возможных осложнений основного заболевания.

Если по желаемой пациентом другой консультации нет взаимосвязи с основным заболеванием (по которому пациент направлен в ВОККДЦ), то для посещения врача другой специальности необходимо новое (отдельное) направление из районной поликлиники с указанием цели консультативного приема.

**5. Нужно ли на консультацию иметь результаты анализов из районной поликлиники?**

Нужно. Согласно приказу департамента здравоохранения от 01.10.14г. №2124, в направлении из поликлиники должны быть указаны:

- цель консультативного приема,

- предварительный диагноз,

- результаты проведенного обследования (приложены копии результатов обследования).

Перечень предварительного обследования утвержден вышеуказанным приказом. Возможность пройти простые исследования (ЭКГ, общий анализ крови, общий анализ мочи, УЗИ и т.п.) имеется во всех поликлиниках г. Воронежа и районов области. Условия для проведения более сложных исследований есть не во всех МО области, поэтому они могут быть выполнены на базе ВОККДЦ по назначению специалиста ВОККДЦ в порядке общей очереди.

**6. Почему существует лист ожидания на отдельные консультации и исследования?**

Ежегодно территориальная программа ОМС утверждает объемы (количество услуг), за которые ВОККДЦ получает оплату (финансирование) на затраты при оказании медицинской помощи.

Спрос на исследования и консультативный приём в ВОККДЦ существенно превышает ресурсы имеющегося оборудования и установленные объемы медицинской помощи.

Для максимального удовлетворения потребности пациентов и соблюдения очередности формируется лист ожидания отдельно по каждой услуге.

**7. Куда можно обратиться с жалобой, просьбой или благодарностью?**

- в приёмную главного врача,

- к руководителю структурного подразделения,

- через «Ящик для писем пациентов», расположенный на 1 этаже корпуса А,

- через «Книгу отзывов пациентов» в регистратуре (стойка администратора),

- через почту РФ на почтовый адрес ВОККДЦ,

- по электронной почте mail@vokkdc.zdrav36.ru, statdc@vodc.ru

- на сайте АУЗ ВО «ВОККДЦ» в раздел «Обратная связь»,

- в отдел управления качеством (3 этаж, корпус Б, кабинет 312).

**8. Что даёт «Личная карта пациента»?**

- сокращается время и ошибки при оформлении документации,

- при сканировании штрих-кода или вводе номера карты данные пациента определяются мгновенно и автоматически заносятся во все необходимые документы,

- при оформлении записи через колл-центр вместо паспортных данных достаточно назвать индивидуальный номер карты,

- упрощается регистрация «Личного кабинета» на сайте и вход в него.

**9. Что такое «Личный кабинет»?**

В ВОККДЦ результаты всех консультаций и обследований архивируются в электронной медицинской карте пациента (ЭМК). После регистрации Личного кабинета на сайте ВОККДЦ, пациент получает доступ к своей ЭМК, т.е. к результатам всех посещений и обследований.

**10. Почему в Личном кабинете на результатах исследований не указаны мои Ф.И.О.?**

В Личном кабинете информация предоставляется обезличенная с целью информационной безопасности и гарантированной защиты персональных данных пациента.