

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного учреждения здравоохранения "Детская поликлиника № 1 №1" (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Учреждение;
- права и обязанности пациентов и иных посетителей Учреждения;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Учреждения и его должностных лиц.

1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении, а также иных посетителей Учреждения.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на официальном сайте и информационном стенде Учреждения в доступном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. В Учреждении оказывается первичная медико-санитарная помощь амбулаторно и в условиях дневного стационара.

2.2. Учреждение предоставляет государственную услугу «Прием заявок (запись) на прием к врачу» в соответствии с требованиями приказа Комитета здравоохранения Волгоградской области от 11.05.2023 № 1204.

Правом на получение услуги обладают пациенты граждане Российской Федерации, а также лица без гражданства и иностранные граждане, если иное не установлено законом или международным договором Российской Федерации, а также их законные представители при предъявлении документов, в соответствии с действующим законодательством.

Услуга позволяет пациентам реализовать свои права на выбор времени и места приема врача-специалиста в Учреждении.

Пациенты, имеющие право на получение медицинской помощи во внеочередном порядке:

- дети-инвалиды;
- в случаях необходимости оказания неотложной медицинской помощи.

Записаться на прием к врачу можно:

- через колл-центр по телефону 26-21-60 - в часы работы Учреждения;
- через Инфомат путем ввода номера СНИЛС – в часы работы Учреждения. Если в системе такой номер СНИЛС отсутствует, пациенту надо лично обратиться регистратуру Учреждения, предоставить документы ребенка (свидетельство о рождении или паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты и прикрепления в РИСЗ ВО;
- по единому номеру телефона (8442) 33-03-03 – круглосуточно;
- через ЕГПУ (единый портал госуслуг) – круглосуточно, при наличии в РИСЗ ВО электронной карты пациента с указанием данных о прикреплении к Учреждению. Если при оформлении заявки

прикрепление не найдено, пациенту надо лично обратиться регистратуру Учреждения, предоставить документы ребенка (свидетельство о рождении или паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты и прикрепления в РИСЗ ВО. Запись возможна к следующим специалистам: врач-педиатр участковый, врач-детский хирург, врач оториноларинголог, врач-офтальмолог;

- Региональный портал посредством сети Интернет (<https://registratura.volganet.ru>) – круглосуточно. Необходимо иметь учетную запись в ЕСИА, атрибуты доступа, полученные в регистратуре Учреждения, карточку пациента в Личном кабинете. Если при оформлении заявки прикрепление в РИСЗ ВО не найдено, пациенту надо лично обратиться регистратуру Учреждения, предоставить документы ребенка (свидетельство о рождении или паспорт, полис ОМС, СНИЛС) для создания карты и прикрепления в РИСЗ ВО;

Обо всех изменениях в записи на прием к врачу пациент оповещается заранее сотрудниками Учреждения по телефону.

2.3. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится форма 112/у «История развития ребенка», в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования, СНИЛС.

2.4. «История развития ребенка» является медицинским документом Учреждения и хранится в регистратуре.

2.5. «История развития ребенка» на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без письменного согласования с главным врачом. Факт выдачи «Истории развития ребенка» регистрируется медицинским регистратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения главного врача Учреждения.

2.6. Пациент лично, либо его законный представитель в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

2.7. 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 у сотрудников регистратуры или по телефону колл-центра в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов амбулаторно в установленном порядке.

2.9. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов Учреждения в возрасте младше шестнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

2.11. Дневной стационар входит в состав консультативно-диагностического отделения № 2, создан для оказания первичной медико-санитарной помощи детям при заболеваниях и состояниях, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения.

В дневной стационар Учреждения госпитализируются дети, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении, по направлению врачей Учреждения.

При поступлении ребенка в дневной стационар у сопровождающих больного лиц должна быть подробная выписка из истории болезни с указанием диагноза и анамнестических данных (продолжительность, течение заболевания, проводившиеся терапевтические мероприятия); в выписке должны быть указаны даты и результаты всех проведенных ребенку исследований (данные исследования крови, туберкулиновых проб, бактериологических, рентгенологических и других исследований), сведения о перенесенных ранее заболеваниях и профилактических

прививках, а также о контактах ребенка с инфекционными больными дома и в детском коллективе.

Медицинские работники дневного стационара осуществляют проведение диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий ~~де~~ ^в ~~ам~~, не требующим круглосуточного медицинского наблюдения, в том случае, когда проведение указанных мероприятий требует специальной подготовки. Для обеспечения деятельности используются возможности всех лечебно-диагностических и вспомогательных подразделений поликлиники.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Учреждения

3.1. Пациент (его законный представитель) имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ~~ему~~ ^{ему} медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок ~~из~~ ^{из} медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- обращение в установленном Учреждением порядке с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе ~~и~~ ^и ~~иных~~ ^{иных} сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

3.2. Пациент (его законный представитель) и иные посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в структурные подразделения Учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- посещать структурные подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- не оставлять личные вещи без присмотра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Пациентам (их законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в помещениях и на территории Учреждения;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

5

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- въезжать на территорию Учреждения на личном транспорте;
- запрещается доступ в здание Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и других подобных средствах в помещениях Учреждения;
- оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столе и вблизи оконных проемов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде.

4.2. Устно обратиться с жалобой можно на телефон «горячей линии» Учреждения, либо на личном приеме администрации Учреждения в специально выделенные часы. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение можно направить посредством электронной почты, на сайт поликлиники, комитета здравоохранения Волгоградской области, Президента Российской Федерации, ПОС, в медицинский чат в мессенджере «Телеграмм». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено 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 которое 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 либо 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 к 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 Учреждения, 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

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

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. График работы учреждения и его должностных лиц

6.1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Учреждения 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.

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

6.4. Информация о режиме работы Учреждения и его структурных подразделений размещена на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения:

6.4.1 Часы работы:

- в рабочие дни с 08.00 до 20.00, прием и обслуживание неотложных вызовов с 8.00 до 17.00;
- в субботу с 08.00 до 16.00, прием и обслуживание неотложных вызовов с 8.00 до 15.00;
- в воскресенье и праздничные дни с 08.00 до 14.00, прием и обслуживание неотложных вызовов с 8.00 до 12.00;
- в 3-ю субботу каждого месяца с 08.00 до 14.00 - прием узких специалистов, проведение лабораторных и функциональных исследований.

6.4.2 Работа процедурного кабинета - в часы работы поликлиники.

6.4.3 Прием вызовов от населения для обслуживания на дому врачами-педиатрами:

- в рабочие дни с 08.00 до 13.00, в субботу с 08.00 до 15.00, воскресенье с 08.00 до 12.00;

6.4.4 Прием вызовов, переданных подстанциями скорой медицинской помощи - ежедневно с 08.00 до 09.00.

6.4.5 Обслуживание вызовов врачами педиатрами - в часы работы поликлиники.

6.4.6 Обслуживание вызовов, принятых от скорой медицинской помощи, в течение текущего дня.

6.4.7 Направление на консультации к врачам-специалистам осуществляется непосредственно участковым педиатром, который определяет необходимость консультации и при показаниях - по согласованию с врачом-специалистом определяется дата и время консультации.

6.4.8 При отсутствии врача-специалиста в учреждения главный врач организует осмотр прикрепленного детского населения данными специалистами, заключив соглашение с другим государственными медицинским учреждением, работающим в системе обязательного медицинского страхования, где есть в наличие врач данной специальности, и медицинское учреждение имеет лицензию на оказание данного вида медицинской помощи. По специалистам функциональной диагностики (УЗИ, ЭКГ, рентген, эндоскопические исследования) и медицинские услуги клинических, бактериологических, иммунологических лабораторий - заключаются договора (оплата по взаиморасчету). При направлении на консультацию и/или обследование в другое государственное учреждение здравоохранения участковый педиатр обязан выдать направление и подробную выписку из истории развития ребенка.

6.4.9 В соответствии со стандартами оказания медицинской помощи детям первого года жизни по родовым сертификатам прием детей осуществляется в специально выделенные часы, в том числе в 3-ю субботу каждого месяца.

6.5 Информация о графике работы администрации Учреждения размещена на стенде и на официальном сайте Учреждения:

- главный врач ежедневно кроме субботних, выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00;
- заместитель главного врача по медицинской части ежедневно кроме субботних, выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00;
- заместитель главного врача по профилактике ежедневно кроме субботних, выходных и праздничных дней с 8.00 до 17.00.

6.6. Прием пациентов главным врачом или иными должностными лицами Учреждения осуществляется в установленные часы, информация размещена на стенде и на официальном сайте Учреждения:

- главным врачом – понедельник с 14.00 до 16.00;
- заместителем главного врача по медицинской части – четверг с 9.00 до 1.00;
- заместителем главного врача по профилактике – среда с 10.00 до 12.00.