



Исполнительный директор
Комитета, ГБУЗ «Детская поликлиника №3»
Калухова М.С.
2018г.



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ
«Детская поликлиника №3»
З.В. Дидарова
2018г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и работников
ГБУЗ «Детская поликлиника №3» Министерства здравоохранения РСО-Алания**

I. Общие положения.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральными законами РФ «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 нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГБУЗ «Детская поликлиника №3» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников Поликлиники.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на официальном сайте Поликлиники: <http://detpol-3.ru>.

II. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Первичная медико-санитарная помощь - основа системы оказания медицинской помощи, включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения. Первичная медико-санитарная помощь оказывается бесплатно в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара, в плановой и неотложной форме. Первичная доврачебная медико-санитарная помощь оказывается медицинскими работниками со средним медицинским образованием. Первичная врачебная медико-санитарная помощь оказывается врачами-педиатрами, врачами-педиатрами участковыми.

Первичная специализированная медико-санитарная помощь – медицинская помощь, которая оказывается врачами-специалистами, включая врачей-специалистов медицинских организаций, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель Поликлиники – физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица – граждане в возрасте до 14 лет, могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей или иных законных представителей, педагогов.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

III. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

ГБУЗ «Детская поликлиника №3» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

Предварительная запись на прием к врачу проводится:

-через Единый портал государственных услуг;

-через Инфомат;

-по телефонам Единого Call-центра: 8(8672) 33 33 55, 8(800)302 8330;

-по телефону: 24-03-47.

-в случае записи на прием к врачу-специалисту для получения первичной специализированной медико-санитарной помощи необходимо предъявить направление на консультацию к врачу-специалисту, выданное лечащим врачом.

Запись к узким специалистам производится на рецепшине поликлиники.

В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

Пациенты, опоздавшие на прием к врачу на лечебно-оздоровительные процедуры на 15 минут и более, предварительно записываются на другое свободное время.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача по телефону в рабочие дни с 8.00 до 14.00, в рабочие дни с 14.00 до 18.00 в субботу и воскресенье с 9-00 до 15-00 принимаются вызовы только для неотложной помощи. Если гражданин проживает территориально вне зоны обслуживания данной поликлиники, то при прикреплении ему оказываются все виды медицинской помощи, кроме вызовов на дом. Вызовы на дом обслуживает детская поликлиника, к которой территориально относится место жительства пациента.

Узнать о территории обслуживания ГБУЗ «Детская поликлиника №3» по участкам можно посредством личного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

Участковой медицинской сестрой при первичном обращении на пациента заводится форма 112/у «История развития ребенка» или форма 025/у-04 «Карта амбулаторного пациента», 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.

«История развития ребенка» и «Карта амбулаторного пациента» являются медицинскими документами Поликлиники и хранятся в регистратуре поликлиники.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники! Факт выдачи ксерокопии «Истории развития ребенка» и «Карты амбулаторного пациента» регистрируется медицинским регистратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя).

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

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 регистратуре в устной форме, а также на сайте Поликлиники.

Справки о состоянии здоровья и наличии контактов с инфекционными больными выдаются только участковыми врачами-педиатрами (детский сад, бассейн, оздоровительный лагерь и т.д.).

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

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

При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

IV. Права и обязанности пациентов.

Пациент имеет право в соответствии со статьей 16 Федерального закона от 29.11.2010г №326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" и статьей 19 Федерального закона от 21.11.2010г №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- 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, и правила поведения пациента в Поликлинике;
- 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 РФ;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Пациентам 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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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, велосипеды и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой.

Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются в соответствии с действующим законодательством РФ и локальными нормативно-правовыми актами Поликлиники должностным лицом Поликлиники ответственным за работу с обращениями граждан.

VI. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

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.

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.

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.

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.

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

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

VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц .

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

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 и утверждается главным врачом.

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.

Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

VIII. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ «Детская поликлиника №3», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на время их нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях (ст.27 Федерального закона от 21.11.2010г №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").