

**Правила внутреннего распорядка
Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения
"Детская городская поликлиника № 1 города Ростова-на-Дону"**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка МБУЗ "Детская городская поликлиника № 1 города Ростова-на-Дону" (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи".

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре, размещены в информационном видеотерминале и на официальном сайте Поликлиники: <http://www.rdp1.ru>.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. 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 21.11.2011г.№323-ФЗ "Об основах здоровья граждан в Российской Федерации" (ст.21) при оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г.№323-ФЗ "Об основах здоровья граждан в Российской Федерации" (ст.21) для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением

случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год. Статья 33: Организация оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам в целях приближения к их месту жительства, месту работы или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях

МБУЗ "Детская городская поликлиника №1 города Ростова-на-Дону" является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь детям до 18 лет при заболеваниях, травмах, отравлениях и других патологических состояниях, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения, изоляции и использования интенсивных методов лечения, а также включает мероприятия по профилактике (в том числе диспансерному наблюдению) заболеваний.

2.2. Медицинская помощь детскому населению оказывается в плановой, неотложной и экстренной формах, по территориально-участковому принципу, непосредственно в поликлинике или на дому.

2.3. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. При смене места жительства необходимо иметь открепительный талон с места предыдущего наблюдения. В регистратуре или у лечащего врача оформляется заявление на прикрепление к обслуживанию в поликлинике, согласия на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на получение первичной медико-санитарной помощи.

2.4. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-педиатром неотложной помощи (врачом-педиатром участковым) или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте.

2.5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по телефону 103.

2.6. В МБУЗ «Детская городская поликлиника № 1 города Ростова-на-Дону» предварительная запись на прием пациентов, оказание медицинской помощи осуществляется на основании установленных правил.

Предварительная запись к специалистам осуществляется ЕЖЕДНЕВНО на одну неделю вперед:

- на сайте Поликлиники www.rdp1.ru;
- по телефону контакт-центра: (863)285-10-41;
- на персональном сайте пациента;
- в информационном киоске, расположенном в холле на первом этаже по адресу ул. Сержантова, 3;
- при личном обращении в регистратуру Поликлиники по адресу ул. Сержантова, 3 и ул. 26-го июня, 98а;
- любой специалист на рабочем месте имеет возможность записать пациента на повторный прием, либо на прием к другому специалисту, при наличии показаний.

Для этого не требуется обращения в регистратуру;

Разрешение спорных вопросов, затруднений в получении медицинской помощи, необходимости получения консультации по порядку оказания медицинской помощи осуществляется дежурными администраторами и при помощи сервиса «Виртуальный

администратор» по телефону, установленному в холле первого этажа по адресу ул. Сержантова, 3 .

В поликлинике действует бесплатный сервис биометрической идентификации после предоставления пациентом (законным представителем) добровольного информированного письменного согласия на обработку, хранение и использование при дальнейшей идентификации биометрических персональных данных (фотографические изображения, фотоматериалы) пациента и (или) законного представителя, включая передачу информации сертифицированными методами, обеспечивающими безопасность данных, не противоречащих действующему законодательству. Для предоставления услуги данного сервиса пациенту необходимо обратиться в регистратуру основного корпуса поликлиники по адресу ул. Сержантова, 3.

В регистратурах поликлиники, на информационных интерактивных панелях, флаерах представлены контактные телефоны главного врача, его заместителей, заведующих отделениями.

Пациенты, нуждающиеся в оказании неотложной и экстренной помощи, обслуживаются вне очереди и немедленно.

В структуре записи к участковым педиатрам предусмотрен резерв части приема для возможности получения пациентами медицинской помощи в день обращения.

В структуре времени приема врачей-специалистов предусмотрены промежутки времени, не требующие предварительной записи - для больных с неотложными состояниями, пациентов после выписки из стационара, повторных больных, выделены промежутки времени для проведения медицинских осмотров. Дату и время повторного осмотра, если он планируется в ближайшие 10 дней, врач назначает сам или приглашает в специально выделенное время.

2.7. В поликлинике медицинская помощь оказывается с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00, по субботам с 8.00 до 14.00. В выходные и праздничные дни прием больных детей ведет дежурный врач с 08.00 до 14.00.

2.8. Прием пациентов с наличием одного и более признаков острого респираторного заболевания (повышенная температура, кашель, насморк, слабость, одышка, слезотечение и др.), а также пациентов с неблагоприятным эпидемиологическим анамнезом осуществляется в фильтр-боксах.

2.8. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону контакт-центра: 285-10-41 на дом участкового врача с 08.00 до 12.00.

2.9. Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

- тяжелых хронических заболеваний или невозможности самостоятельного передвижения у пациента;
- острого или обострения хронического заболевания;
- оказания паллиативной помощи;
- острой боли любой локализации;
- наличия у ребенка заболевания, явка в поликлинику которого не желательна по эпидемическим показателям;
- иных случаях ухудшения состояния здоровья пациентов до 3-х лет.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами нетранспортабельных детей-инвалидов.

2.10. История развития ребенка, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у

других специалистов). Согласно письму Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторных карт» истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении.

Самовольное изъятие истории развития ребенка и вынос ее за пределы поликлиники не допускается без согласования с руководством Поликлиники!

2.11. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом, заведующим отделением.

2.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, 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, в инфокиоске, расположенном в холле Поликлиники у регистратуры, а также на сайте поликлиники: www.rdp1.ru.

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

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

2.15. Время на прием пациента участковым врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

3.Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных

при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.4. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют больные с признаками острых заболеваний, дети инвалиды, пациенты в сопровождении законного представителя – инвалида I или II группы, беременной на позднем сроке, а также отдельные категории граждан, определенные действующим законодательством:

- нетрудоспособные члены семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий, состоявшие на его иждивении и получающие пенсию по случаю потери кормильца (имеющие право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством РФ (ст.21 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);

- члены семьи Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и полного кавалера ордена Славы (дети в возрасте до 18 лет). Данная льгота независимо от даты смерти (гибели) Героя и полного кавалера ордена Славы сохраняется за детьми в возрасте до 18 лет и иными лицами в соответствии со ст.4 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»).

Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

Плановая медицинская помощь указанным категориям граждан оказывается в день обращения вне очереди при наличии медицинских показаний.

При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, регистратура организует запись пациента на прием к врачу вне очереди. При необходимости выполнения дополнительных диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданину, имеющему право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач выдает направление с соответствующей пометкой о первоочередном порядке их предоставления.

В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений этих граждан.

3.5. Пациент и законный представитель несовершеннолетнего пациента обязаны:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники;

- правила поведения в общественных местах (запрещается громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, бегать, прыгать, шуметь, ставить детей в обуви на стулья, диваны, сидеть и стоять на подоконниках);

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения - поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

3.6. Законным представителям несовершеннолетнего пациента, пациентам и сопровождающим их лицам в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей поликлиники, запрещается:

- размещать в помещениях и на территории детской городской поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото – и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию;
- входить в здание учреждения в роликовых коньках, вносить и ввозить детские коляски, скейтборды, самокаты, велосипеды;
- проход в здание и на территорию учреждения с животными, птицами и пресмыкающимися;
- выгул и нахождение на территории учреждения собак и других животных (кроме собак – поводырей при сопровождении слепых).
- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- курить в помещениях Поликлиники и на территории;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию поликлиники. К заместителю по

лечебной части и к руководителю поликлиники можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема главного врача. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению 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 направляется 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 должен быть направлен ответ, 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 в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетних предоставляется их законным представителям. Пациент либо его законный представитель 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 пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту либо его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, согласно Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. N 425н г. Москва "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

5.4. 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 порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.5. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

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

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратурах Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

7.3. 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.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.