

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4» (далее – Поликлиника) для пациентов является организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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 лиц, их сопровождающих, 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 и другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники и на информационном стенде в холле 1 этажа.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, в других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. Для получения медицинской помощи, не требующей срочного медицинского вмешательства пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для получения талона на прием к врачу или записаться в электронном терминале либо через электронную регистратуру портала «Здравоохранение Мурманской области» http://polarmed.ru/registry?from_page=%2f.

2.3. Обращение должно быть адресовано в поликлинику по месту регистрации (либо по месту прикрепления пациента). Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного и телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

2.4. При записи на приеме к врачу в терминале, пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес.

2.5. За 15 минут, до назначенного времени в талоне на посещение врача пациент должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить свидетельство о рождении/паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону на дом участкового врача педиатра с 8:00 до 15:00. В выходные и праздничные дни: приём больных дежурным врачом педиатром в поликлинике с 9:00 до 15:00, приём вызовов на дом дежурными врачами с 8:00 до 12:00.

2.7. В оформлении талона амбулаторного пациента может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту регистрации (месту прикрепления) либо в случае непредставления документов, указанных в п. 2.5. настоящих Правил.

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

2.9. 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 (свидетельство о рождении/паспорт), серия и номер свидетельства о рождении/паспорта, серия и номер страхового полиса.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.12. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача-педиатра или другого врача специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом педиатром или заведующим отделением.

2.13. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники у регистратуры.

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

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

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

3.2.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.2.2. информированию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.2.3. выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача в соответствии с действующим законодательством РФ;

3.2.4. обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- 3.2.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 3.2.6. добровольное информированное согласие пациента (законного представителя) на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- 3.2.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.2.8. обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, к Главному врачу Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- 3.2.9. 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;
- 3.2.10. 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.

3.3. Пациент Обязан:

- 3.3.1. соблюдать режим работы Поликлиники;
- 3.3.2. соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- 3.3.3. соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.3.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 3.3.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.3.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.3.7. 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 прекращения;
- 3.3.8. 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;
- 3.3.9. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в отношении с законодательством РФ (дети – инвалиды);
- 3.3.10. бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- 3.3.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 3.3.12. 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.

3.4. На территории Поликлиники запрещается:

- 3.4.1. 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;

3.4.2. находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;

3.4.3. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

3.4.4. посещать Поликлинику с домашними животными;

3.4.5. курить в помещениях Поликлиники и на территории;

3.4.6. посещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;

3.4.7. 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

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Федерального закона.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма 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.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. 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.

4.7. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копию.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.9. 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 предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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 им об этом или не назначил другое лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

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 Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от учебы/работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы 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 кабинете по выписке больничных листов 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 предоставляется копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и её должностных лиц

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

7.2. Режим работы Поликлиники и её 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 профсоюзным комитетом. График и режим работы утверждается главным врачом.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы Поликлиники утверждается главным врачом:

С понедельника по пятницу: с 8.00 до 20.00, в субботу с 9.00 до 15.00, воскресенье – выходной.

Во вторник - прием здоровых детей первого года жизни.

В четверг – прием диспансерных детей, неорганизованных детей старше 1 года с профилактической целью, опекаемых детей с профилактической целью.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданами, желающими получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг ГОБУЗ МГДП № 4 предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.