

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ГУЗ «ДКП №31»
от 09.01.2017 №56

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №31»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного учреждения здравоохранения «Детская клиническая поликлиника №31» (далее ГУЗ «ДКП №31» или 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 обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГУЗ «ДКП №31», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

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 информационном стенде ГУЗ «ДКП №31», а также на официальном сайте www.dp31.relata.ru

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь.

2.2. Для получения амбулаторно-поликлинической медицинской помощи пациент может:

2.2.1. Обратиться в регистратуру детской поликлиники для записи на прием к врачу и получения талона амбулаторного пациента;

2.2.2. Записаться на прием к врачу по телефону, позвонив в регистратуру по телефону

Отделение	Телефон регистратуры
1 отделение (ул.Запорожская,3)	41-16-42, 41-08-87
2 отделение (ул.Тулака, 2)	47-56-17, 47-38-18
3 отделение (ул.Голубятникова,9)	35-01-72
4 отделение (пр.-т Университетский,56)	46-61-03, 46-61-32
5 отделение (пр.-т Университетский, 98)	46-23-09

2.2.3. Записаться на прием к врачу через региональный Интернет-портал записи <http://registratura.volganet.ru> или через Call-центр по телефону: 33-03-03.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент в регистратуре предъявляет:

- паспорт или свидетельство о рождении ребенка;

- полис обязательного медицинского страхования;

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

2.4. До назначенного по предварительной записи времени на посещение врача Пациент должен явиться в Учреждение и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента.

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

2.6. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача по телефону

Отделение	Понедельник-пятница	суббота	Воскресные и праздничные дни	Телефоны регистратуры
1 отделение (ул.Запорожская,3)	8.00-14.00	8.00-12.00	9.00-12.00	41-16-42 41-08-87
2 отделение (ул.Тулака, 2)	8.00-14.00	-	-	47-56-17
3 отделение (ул.Голубятникова,9)	8.00-14.00	-	-	35-01-72
4 отделение (пр.-т Университетский,56)	8.00-14.00	8.00-12.00	9.00-12.00	46-61-03 46-61-32

2.7. Лицам, проживающим на территории, закрепленной за другими лечебно-профилактическими учреждениями (далее ЛПУ) Волгоградской области, медицинская помощь в ГУЗ «ДКП №31» оказывается строго по направлению лечащего врача территориальной поликлиники (при наличии договора об оказании услуг между учреждениями), при отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе согласно Правилам оказания платных медицинских услуг, утвержденным приказом главного врача.

2.8. Узнать о территории обслуживания ГУЗ «ДКП №31» по участкам можно посредством личного обращения и по телефону в регистратуру, на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

2.9. Пациенты, записавшиеся на приём к врачу в соответствии с пунктом 2.2. настоящих Правил обслуживаются по времени записи. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после пациентов, предварительно записавшихся либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся пациентов.

2.10. 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.

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

2.12. Медицинская карта 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.

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

2.14. 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 окне справок регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения, а также на официальном сайте.

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

2.16. 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 03.

2.17. 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.

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 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 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 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 РФ;

- 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;
- 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;
- 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 столике 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. 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, 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 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.

6.5. Прием пациентов главным врачом или иными должностными лицами Учреждения осуществляется в установленные часы приема согласно Приложению 9 к настоящим Правилам.