

Утверждаю

Главный врач ГБУ РД

«Детская поликлиника №3»

М.И. Бондарь
Удостоверенная М.И.

«09» *сентября* 2018

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ГБУ РД «Детская поликлиника №3» г. Махачкала

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ГБУ РД «Детская поликлиника №3» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти и местными Правилами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, работающие в целях реализации, преемственных законов прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

1. порядок обращения пациента в Поликлинику;
2. права и обязанности пациента;
3. порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
5. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
6. график работы Поликлиники и ее должностных лиц;

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Первичная амбулаторно-поликлиническая помощь (профилактика, диагностика, лечение) в рамках программы государственных гарантий оказания бесплатной помощи населению по территории по территориально-участковому принципу.

2.2. При неотложных состояниях местная помощь оказывается врачом кабинета неотложной медицинской помощи.

При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 103. Мерафон -01,101, БиЛайн -001,101, МТС -010,101.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. В поликлинике медицинская помощь оказывается ежедневно:

- понедельник - пятница с 08:00 – до 19:00;
- суббота с 09:00 - до 15:00;
- воскресенье с 09:00 – до 15:00.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент может вызвать на дом участкового врача по телефону 63-19-40, 55-44-24 в рабочее время. Медицинская помощь на дому осуществляется в следующих случаях:

4. при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура - 38 градусов и выше, боли в животе, судороги, кровотечение, иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);
5. тяжелых хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);
6. при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Оказание медицинской помощи на дому врачами - специалистами осуществляется по направлению участкового врача-педиатра и по согласованию с заведующей отделением. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру лично или с использованием дистанционного доступа через:

7. телефон регистратуры 63-19-40, 55-44-24
8. терминал для самозаписи (информат) в холле поликлиники
9. через сайт <http://клиника05.spb>

При первом или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт) и действующий страховой полис. В регистратуре, при первом обращении, оформляют медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре поликлиники.

2.5. Прием участковым врачом-педиатром осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента.

Присм врачом узкой специальности осуществляется при наличии талона в день обращения или по предварительной записи:

10. при личном обращении в регистратуру;
11. по телефону регистратуры 63-19-40, 55-44-24
12. через информат. в холле ЛОКлиники;

Запись на повторное посещение осуществляется врачом/медсестрой сестра во время приема.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом или завкабучным отделением.

Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей специалистов составляет не более 14 дней.

2.6. 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 главными врачами и заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в утренней форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ЛОКлиники, а также на официальном сайте ЛОКлиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического

учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования в больницах в порядке, установленном правовыми документами и стационарными учреждениями здравоохранения.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств «Станция скорой медицинской помощи».

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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

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

2. информация о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 3. обследование, лечение и наблюдение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противозидемическим требованиям;
 4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
 5. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
 6. обследование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
 7. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 8. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 9. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
 10. 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 законодательными актами;
 11. 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.
- 3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:
12. соблюдать режим работы учреждения;
 13. соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
 14. правила поведения в общественных местах;
 15. соблюдать требования пожарной безопасности;
 16. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 17. соблюдать установленный в учреждении режим работы;
 18. выполнять предписание лечащего врача;
 19. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 20. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 21. 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 и его прекращения;

22. 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;
23. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
24. бережно относиться к имуществу учреждения;
25. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
26. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
27. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
 Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. 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. В случае если в обращении содержится вопрос, решение которых не входит в компетенцию конкретного 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 которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по

которому должны быть направлены 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 административный Полиции, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в административный Полиции, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информации о состоянии здоровья пациента в доступной форме предоставляется лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличия заболевания, диагноза и прогноза, местах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информации о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лиц, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информации о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

5.4. Информации, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основанию, предусмотренным законодательными актами.

6. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации имеют:

- инвалиды, участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
- ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Житием блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза, Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- лица, награжденные знаком «Почетный донор»;

- граждане, подвергшиеся воздействию радиации;
- граждане I и II группы инвалидности.

Основанием для оказания медицинской помощи в организациях здравоохранения вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из указанных категорий.