

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ «Городская детская поликлиника»

А.А.Еремин

« 09 января 2024г.

**Правила внутреннего распорядка
ГБУЗ «Городская детская поликлиника»
для пациентов, законных представителей и посетителей**

1. Общие положения

ГБУЗ «Городская детская поликлиника» является некоммерческой медицинской организацией, подведомственной Министерству здравоохранения Пензенской области.

ГБУЗ «Городская детская поликлиника» обслуживает детское население г.Пензы (далее «пациент») от 0 до 17 лет включительно (17лет 11 мес.29 дней).

1.1.Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Городская детская поликлиника» для пациентов, законных представителей и посетителей (далее потребители услуг) являются организационно-правовым документом, разработанным 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».

Приказом МЗ и СР РФ от 26.04.2012г.№406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Постановлением Правительства Пензенской области от 29.12.2023г.№1211-пП «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов»

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для потребителей услуг - 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 потребителей услуг включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- порядок оказания медицинской помощи в условиях поликлиники;
- порядок оказания медицинской помощи на дому;
- сроки оказания медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются на информационном стенде на 1 этаже поликлиники в доступном для пациентов месте и на официальном сайте поликлиники.

1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов и законных представителей подтверждается путем проставления подписи в медицинской карте.

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- **Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- **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, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- **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.
- **Законный представитель** — физическое лицо, являющийся родителем, усыновителем, опекуном (попечителем) малолетних и несовершеннолетних лиц. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

3. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

3.1. ГБУЗ «Городская детская поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь согласно выданной Министерством здравоохранения Пензенской области лицензии на медицинскую деятельность № ЛО-58-01-002484 от 28.12.2020 года, действующей бессрочно.

Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике,

диагностике, лечению заболеваний и состояний, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни, в том числе снижению уровня факторов риска заболеваний и санитарно-гигиеническому просвещению населения.

Услуги по проведению профилактических прививок, включенных в национальный календарь профилактических прививок и профилактических прививок по эпидемическим показаниям, предоставляются бесплатно.

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

3.2. Все пациенты, имеющие полис ОМС, в целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях закрепляются за детской поликлиникой по месту постоянного жительства.

3.3. При наличии действующего полиса ОМС, зарегистрированного вне территории обслуживания Поликлиники, необходимо обратиться для прикрепления в поликлинику, обслуживающую адрес проживания пациента.

3.4. При подаче заявления о выборе медицинской организации оформляется Информированное согласие застрахованного лица с условиями предоставления первичной медико-санитарной помощи при выборе медицинской организации.

3.5. Выбор медицинской организации возможно не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). Выбор врача-педиатра участкового внутри учреждения возможно так же не чаще одного раза в год (за исключением замены медицинской организации).

3.6. При постановке на учёт льготной категории граждан необходимо предоставить следующие документы: паспорт, полис ОМС, документ о льготах, СНИЛС.

3.7. Медицинская помощь детскому населению г. Пензы осуществляется по территориально-участковому принципу непосредственно в поликлинике или на дому.

3.8. Для получения медицинской помощи в поликлинике пациент должен предварительно записаться на прием к врачу-педиатру участковому или врачу-специалисту. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи врачами-специалистами осуществляется по направлению врача-педиатра участкового (ст.21.ФЗ-323).

Существуют следующие способы записи:

- 1) Через Контакт-центр тел.990-130;
- 2) Непосредственно в регистратуре;
- 3) По номеру телефона регистратуры или стола справок;
- 4) Через портал <http://penzadoctor.ru> ;
- 5) Через информационный модуль в холле поликлиники №6; (1 пр.Рахманинова,12);

б) Через портал Госуслуг.

3.9. В указанное в Талоне время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Время, отведенное на приём Пациента, определено расчетными нормативами. Время ожидания приема может удлиниться, в связи с участием врача в оказании экстренной помощи больному или Пациенту льготной категории, участию в консилиуме, о чём пациенты, ожидающие приём предупреждаются персоналом Поликлиники.

3.10. Пациенты, явившиеся на прием к врачу без предварительной записи, принимаются после предварительно записавшихся Пациентов, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся Пациентов. Для пациентов, явившихся на прием к врачу-педиатру, существует возможность обращения к Дежурному врачу-педиатру.

3.11. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта (история развития ребенка форма 112/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания, адрес регистрации, серия и номер паспорта (свидетельства о рождении), серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС) при наличии, паспортные данные законного представителя.

3.12. История развития ребенка пациента является собственностью Поликлиники и хранится в картохранилище. Она на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос «Истории развития ребенка» из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники! Факт выдачи «История развития ребенка» регистрируется администратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления Пациента (законного представителя) после разрешения руководства Поликлиники.

3.13. 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, а также на сайте учреждения.

3.14. Неотложная помощь в Поликлинике оказывается дежурным врачом-педиатром по утвержденному графику в будние дни с 8.00 до 19.00, в субботу с 8.00 до 14.00, в воскресенье с 8.00 до 14.00 (в детской поликлинике №6, по адресу 1 пр.Рахманинова,12).

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

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

4. Порядок оказания медицинской помощи на дому.

4.1. Обращение за медицинской помощью на дому должно поступать в поликлинику по месту проживания ребенка. Узнать о распределении районов города по участкам можно посредством личного или телефонного обращения в регистратуру, а также на сайте Поликлиники.

4.2. Для вызова врача на дом, при острых заболеваниях и обострениях хронических заболеваний, пациент или законный представитель (или лицо, представляющее интересы пациента) должен лично или по телефону обратиться в поликлинику.

Вызов врача на дом осуществляется:

в рабочие дни- с 8.00 до 14.00, в субботу - с 8.00 до 12.00.

Вызов врача неотложной помощи осуществляется с 08.00 до 18.00 в будние дни и с 08.00 до 14.00 в субботу.

При обращении необходимо указать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество пациента;
- дату рождения пациента;
- организованность;
- краткое описание состояния здоровья;
- контактный телефон;
- место нахождения (адрес), код доступа в подъезд.

В другое время, воскресные и праздничные дни вызов может быть адресован по телефону скорой медицинской помощи «03».

4.3. Предоставление услуги осуществляется по адресу, указанному при вызове врача.

4.4. Для оказания качественной и своевременной помощи на дому, лицо, оформившее вызов, должно обеспечить доступ врача к пациенту, т.е. как можно подробнее описать место нахождения пациента (улица, дом, особенности места расположения дома, квартиры, код дома, а также обеспечить беспрепятственный доступ к пациенту).

5.Сроки оказания медицинской помощи

5.1. Предельные сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований,

а также консультаций врачей-специалистов:

5.1.1. Оказание первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме - не более двух часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

5.1.2. Консультаций врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

5.1.3. Проведение диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 14 календарных дней со дня назначения;

5.1.4. Проведение компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитно-резонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме - не более 30 календарных дней со дня назначения;

5.1.5. Оказание специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи в стационарных условиях в плановой форме - не более 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - не более 14 календарных дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления диагноза заболевания (состояния);

5.1.6. Оказание медицинской помощи для плановых больных в амбулаторно-поликлинических организациях, а именно прием к врачу-педиатру участкового осуществляется в день обращения;

5.1.7. По экстренным показаниям прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья. Прием осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди всех обратившихся, независимо от прикрепления пациента к поликлинике. Отсутствие страхового медицинского полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме;

5.1.8. Вызов врача-педиатра участкового на дом обслуживается в этот же день;

5.2. Осмотр на дому при наличии показаний врачами-специалистами по назначению участкового врача-педиатра;

5.3. По экстренным показаниям госпитализация осуществляется немедленно, максимальное время оказания помощи на этапе приемного покоя не должно превышать трех часов;

6.Права и обязанности пациентов:

6.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии со статьями 18-28 ФЗ-323 "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан".

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

- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача в соответствии с действующим законодательством РФ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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 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 методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- внеочередное получение медицинской помощи при посещении поликлиники инвалидом детства по слуху в сопровождении сурдопереводчика;
- 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;

6.3. 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 (вход в эпидзначимые кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 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 Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- 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.

6.4. На территории Поликлиники запрещается:

- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и другие 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;

- посещать Поликлинику с домашними животными;
- курить в помещениях Поликлиники и на её территории;
- проводить фото и видеосъемки, запись разговора без согласия медицинского работника;
- 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.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Пациент (законный представитель) лично, в соответствии с законодательством, имеет право через лечащего врача 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 (ст.22 ФЗ-323).

7.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или законному представителю 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.

7.3. 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.

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

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

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

8.1. Пациент (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.

8.2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, справок утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники. Справки и выписки заверяются лечащим врачом и печатью поликлиники в регистратуре.

9. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

9.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

9.3. При личном приёме гражданин обязан предъявить 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.

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

9.5. 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.

9.6. 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.

9.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

10. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

Режим работы учреждения:

в рабочие дни: с 8.00 до 20.00,

в субботу 8.00 до 14.00,

в воскресенье прием врача-педиатра с 8.00 до 14.00 (в детской поликлинике №6, по адресу 1 пр.Рахманинова,12).

10.2. 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.

10.3. Для приема детей врачами-педиатрами с профилактической целью в учреждении установлены здоровые дни: вторник, четверг. Прием больных детей в эти не допускается.

10.4. Прием пациентов и законных представителей главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне, на информационном стенде рядом с регистратурой и на сайте учреждения по адресу: pnzgd@gmail.com. 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.

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