УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

КГБУЗ «ДГКБ №9

О.В. Путилина

от «22» июня 2021 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ПОЛИКЛИНИКЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 №2300-1"О защите прав потребителей", положением об организации первичной медико-санитарной помощи детям, утверждённым приказом министерства здравоохранения РФ от 7 марта 2018 г. N 92н.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее – Правила) - это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в КГБУЗ «Детская городская клиническая больница №9» (далее Учреждение), его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий своё действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала пациентов и их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4. Потребители медицинских услуг: несовершеннолетние до 15 лет, подростки 15-18 лет, лица признанные в установленном законном порядке недееспособными, законные представители (далее - пациенты).

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;

- Порядок обращения пациента в поликлинику;

- Права и обязанности пациента;

- Правила поведения пациентов в Учреждении;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;

- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.6. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.7. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.8. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители и опекуны.

19. Режим работы поликлиники: 5 дней в неделю (понедельник – пятница). В субботние дни – дежурная бригада (врачи педиатры на приёме и врачи на обслуживание вызовов, процедурная медицинская сестра) , врачи узких специальностей - по графику.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ПОЛИКЛИНИКУ

2.1. В Учреждении оказывается первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь.

2.2. **Предварительная запись осуществляется в соответствии с положениями территориальной программы государственных гарантий по оказанию медицинской помощи в Хабаровском крае, при наличии прикрепления к КГБУЗ «ДГКБ №9».**

**2.3. Врачи - педиатры (средние медицинские работники) ведут приём пациентов  по предварительной записи по территориальному принципу, в часы работы поликлиники согласно расписания приёма участкового врача.**

2.4. Неотложная медицинская помощь оказывается в кабинете неотложной медицинской помощи по адресу Строительная 1.

2.5. В вечернее и ночное время, в воскресные и праздничные дни неотложная и экстренная медицинская помощь оказывается сотрудниками скорой медицинской помощи  (тел. 03, 103, 112).

2.6. Предварительная запись к врачу - педиатру осуществляется:

 – по тел. Call-центра (53-77-76 многоканальный)

– через электронный портал <https://uslugi27.ru/>

– по средствам удалённой записи через МИС «Медиалог»  врачами педиатрами  и медицинскими сёстрами участковыми.

– при личном обращении в ЛПУ (запись врачом, медицинской сестрой, сотрудником регистратуры)**.**

2.7. Приём пациентов без записи осуществляется в порядке очерёдности дежурными врачом - педиатром или фельдшером по оказанию неотложной медицинской помощи.

2.8. Предварительная запись к врачам специалистам (хирургу, отоларингологу (ЛОР), офтальмологу (окулисту), неврологу, ортопеду, гинекологу) осуществляется непосредственно медицинской сестрой участковой по направлению **врача - педиатра участкового: с 8.00 до 16.00**по телефону 53-77-76.

\* Приём врача стоматолога, с целью прохождения медицинского осмотра, осуществляется в порядке живой очереди по пятницам с 11-00 до 13-00 без предварительной записи.

**2.9. *Пациенты с остро возникшими отклонениями в состоянии здоровья (повышение температуры, боли в животе, сыпь, рвота и др.) обслуживаются врачом только на дому.***

2.10. При посещении поликлиники КГБУЗ ДГКБ №9 необходимо иметь:

- документ,  удостоверяющий личность ребёнка и его законного представителя (паспорт, свидетельство о рождении)

– страховой медицинский полис.

2.11. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передаёт сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.12. В случае обращения в Учреждение пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент определяется в изолятор для выработки дальнейшей тактики ведения и на него подаётся экстренное извещение об инфекционном заболевании, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии».

2.13. При входе в Учреждение пациенту и его законным представителям рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь и, с учётом эпидемиологической обстановки, одеть маску, обработать антисептиком руки.

2.14. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несёт.

2.15. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен обратиться к администратору поликлиники, который поможет выработать дальнейшую тактику оказания медицинской помощи.

2.16. При невозможности прибыть на приём по записи, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону 53-77-76 как можно раньше (чтобы это время было передано другому пациенту) .

2.17. Пациент входит в кабинет врача по приглашению электронного табло.

\* Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идёт приём.

# 2.18. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключённого с ним договора на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, в связи с чем, в соответствии со ст.6, Федерального закона 152-ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

##### 2.19. Приём граждан, по вопросам улучшения качества оказания медицинской помощи, ведут ежедневно заведующие подразделениями поликлиники , зам. главного врача по поликлинике с 14 до 16 часов по адресам, указанным на информационных стендах.

\*Данная информация может быть дана по телефону 53-77-76

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

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

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

3.1.2. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно - гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. перевод к другому лечащему врачу с согласия последнего;

3.1.6. добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. обращение с благодарностью или жалобой к должностным лицам Учреждения, а. также, в контролирующие и /или надзирающие органы (в суд);

3.1.9. сохранение работниками Учреждения 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;

3.1.10. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья (старше 15 лет), применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

\* Пациент должен понимать, что сознательное искажение информации о своём здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

3.2.5. своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;

3.2.8. пациенты после вакцинации, не могут покидать Учреждение в течении 30- минут без осмотра врача;

3.2.9. бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.2.10. пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.11. не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

4.1.Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения и на его территории;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, вызвать полицию, написать заявление в прокуратуру с требованием привлечения к административной ответственности;

- нахождение сопровождающих, кроме одного законного представителя пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.2. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящеюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. *Во время эпидемий ОРВИ обязательно использование индивидуальных средств защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.*

4.5. Накануне инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре\фельдшеру.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подаётся на рассмотрение заведующим подразделениями поликлиники, заместителю главного врача по поликлинической работе, главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений (находится у администратора), подано в рукописном или печатном виде секретарю главного врача (Союзная 78 (8.00-17.00), либо направлена на сайт Учреждения в электронном вид (КБУЗ ДГКБ №9, раздел «Благодарности и обращения»). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается администрацией, как правило, в течение 10 дней с момента её получения Учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента может быть вручена ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещённую на сайте Учреждения/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в течении месяца (согласно Федерального законодательства) либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента (законного представителя) ему может быть выдана справка о болезни, результаты анализов или выписка из медицинской карты ….. путём ксерокопирования и пересылки на электронный адрес с записью в журнале регистрации.