

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом ГБУЗ РК
«Сыктывкарская детская
поликлиника № 3»
от 11.08.2023 №

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
пациентов и их родителей (законных представителей)
в ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника № 3»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка пациентов и их родителей (законных представителей) в ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника № 3» (далее – Правила) являются локальным нормативным актом, разработанным в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Минздрава России от 07.03.2018 № 92н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям», и регламентирующим права и обязанности пациентов, их родителей (законных представителей), правила их поведения, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений в сфере оказания пациенту медицинской помощи в ГБУЗ РК «Сыктывкарская детская поликлиника № 3» (далее – поликлиника).

1.1. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и их родителей (законных представителей).

1.2. Нарушение и/или невыполнение пациентом и/или родителем (законным представителем) настоящих Правил могут являться основанием для отказа от оказания медицинской помощи пациенту, если в результате действий или бездействий пациента и/или родителя (законного представителя) создается объективная невозможность оказания ему медицинских услуг или создаются условия для причинения вреда его жизни или здоровью.

1.3. Нарушение и/или невыполнение пациентом и/или родителем (законным представителем) настоящих Правил может являться основанием для привлечения указанных лиц к ответственности в установленном законом порядке.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стенах поликлиники, а также на официальном сайте поликлиники в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов и их родителей (законных представителей) в поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, паллиативную медицинскую помощь детям.

2.2. Первая 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.

2.3. Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент / законный представитель выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще чем один раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина). В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще чем один раз в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-педиатра, врача-педиатра участкового или фельдшера путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

2.4. При выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о медицинской организации, об осуществляющей ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации.

2.5. Организация оказания первичной медико-санитарной помощи детям в целях приближения их к месту жительства (пребывания) или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства (пребывания) или учебы (далее - участок) в определенных организациях.

2.6. Режим работы поликлиники:

Понедельник-пятница с 7:30 часов до 19:00 часов;

Суббота с 7:30 часов до 14:00 часов;

Воскресенье – выходной.

2.7. Для получения медицинской помощи, за исключением случаев получения экстренной медицинской помощи, пациент / законный представитель должен обратиться в регистратуру поликлиники и предъявить по своему выбору полиса обязательного медицинского страхования на материальном носителе или документ, удостоверяющий личность (для детей в возрасте до четырнадцати лет - свидетельство о рождении), доверенность, в случае, если интересы ребенка представляет не родитель (законный представитель). Пациент / законный представитель предоставляет в регистратуру подлинники документов.

2.8. При первичном обращении пациента / законного представителя в поликлинику, в регистратуре заводится карта амбулаторного больного в бумажном («История развития ребенка» ф. 112/у) и электронном варианте, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения, место рождения, место жительства (регистрации), место пребывания, реквизиты документа, удостоверяющего личность (для детей в возрасте до четырнадцати лет - реквизиты записи акта гражданского состояния о рождении),

СНИЛС, полис обязательного медицинского страхования. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.9. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия пациента 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 поликлиники в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.**

2.10. Прием пациентов на прием к врачу-педиатру участковому, врачу-специалисту осуществляется по предварительной записи, которая организована посредством:

- личного обращения в регистратуру поликлиники;
- телефонного обращения в Call-центр, организованного на базе Центра Телефонного Обслуживания по государственным услугам Республики Коми;
- электронной записи с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ): <https://www.gosuslugi.ru/>.

Подробная информация о возможности записи на прием к врачу в электронном виде представлена на официальном сайте Учреждения (<http://sdp3.ru/>).

2.11. Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи осуществляется:

- 1) по направлению врача-педиатра участкового, фельдшера, врача-специалиста;
- 2) в случае самостоятельного обращения гражданина в медицинскую организацию, с учетом порядков оказания медицинской помощи.

Без направления от лечащего врача, но по предварительной записи осуществляется прием врачами-специалистами пациентов, состоящих на «Д» учете по соответствующему профилю заболеванию.

Без направления от лечащего врача, но по предварительной записи осуществляется прием следующими специалистами: врач-офтальмолог (при травмах), зубной врач, врач-детский уролог-андролог, врач-акушер-гинеколог, врач-детский хирург.

2.12. Информация о порядке предварительной записи на прием к врачу, о времени приема представлена в регистратуре поликлиники, на информационных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники в сети «Интернет».

2.13. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациента.

2.14. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по направлению врача-педиатра либо врача-специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

3.1. Пациент (законный представитель, действующий в интересах пациента) имеет право:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 10) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют дети-инвалиды.

3.3. Пациент (законный представитель, действующий в интересах пациента) обязан:

- 1) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и настоящие правила внутреннего распорядка;
- 2) бережно относиться к имуществу поликлиники;
- 3) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорблениe, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса

Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

4) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

5) предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

6) выполнять медицинские предписания;

7) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

8) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

3.4. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

1) проносить в здания и служебные помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, пиротехнические и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

2) проносить в здания и служебные помещения поликлиники крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, и т.п.;

3) курить, в том числе вейпы, электронные сигареты, другие устройства, имитирующие курение табака, или любых его заменителей, кальян с применением табачных либо не табачных смесей, а также употреблять табачные изделия в любой форме в помещениях и на территории Поликлиники;

4) употреблять (распивать) и (или) хранить (в том числе содержать при себе) алкогольную продукцию, в том числе слабоалкогольную продукцию, пиво, вино, коктейли с содержанием алкоголя;

5) хранить (в том числе содержать при себе, в помещении, тайнике и других местах), изготавливать, перерабатывать, приобретать, сбывать (в том числе продавать, дарить, обменивать, уплачивать долг, давать взаймы и т.д.), пропагандировать, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, их прекурсоры или аналоги, новые потенциально опасные психоактивные вещества или одурманивающие вещества, растения, содержащие наркотические средства, либо их части, содержащие наркотические средства, психотропные вещества или их прекурсоры;

6) находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, либо под воздействием психотропных или иных вызывающих опьянение веществ;

- 7) оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории поликлиники; оставлять грудных детей на пеленальном столике, что может привести их к падению и тяжелой травме;
- 8) организовывать, проводить азартные игры и участвовать в них;
- 9) выполнять на территории и в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- 10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 11) размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
- 12) осуществлять фото и видеосъемку пациентов на территории и в помещениях поликлиники, за исключением случаев, когда пациент подписал согласие на такую съемку. Указанные требования устанавливаются в связи с необходимостью соблюдения прав граждан на неприкосновенность частной жизни, тайну личной жизни, сохранения врачебной тайны;
- 13) осуществлять фото, видео, аудио съемку медицинского работника и процесса оказываемой им пациенту медицинской услуги без согласия медицинского работника;
- 14) осуществлять действия, влекущие за собой нарушение покоя других пациентов, в том числе, громко разговаривать, петь, шуметь, играть на музыкальных инструментах, пользоваться звуковоспроизводящей аппаратурой с нарушением тишины и созданием помех для окружающих;
- 15) посещать поликлинику с домашними животными;
- 16) во избежание получения травм, а также заграждения выходов с целью эвакуации в случае пожарной тревоги и в иных чрезвычайных ситуациях, при которых необходимо в срочном порядке покинуть здание поликлиники, **не проносить в здание и служебные помещения поликлиники детские коляски, велосипеды, самокаты и иные подобные средства перемещения**. Допуск в здание поликлиники на детской коляске / инвалидной коляске возможен только инвалидам, детям-инвалидам (при предъявлении справки, подтверждающей инвалидность) или по согласованию с администрацией поликлиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

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 возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься 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 рассмотрению 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, 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 в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. 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 лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних в возрасте до пятнадцати лет или больных наркоманией несовершеннолетних в возрасте до шестнадцати лет, а также граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными (не приобретшими дееспособность в полном объеме), информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или законодательно определенным членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть

передана такая информация.

5.3. Сведения о факте обращения пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну и могут предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. Порядок ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией

6.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в поликлинике.

6.2. Порядок ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержден Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н.

7. Ответственность за нарушение настоящих правил

7.1. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории поликлиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам поликлиники, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.