

Правила внутреннего распорядка

МБУЗ «Детская городская больница №2 города Ростова-на-Дону» (стационар)

Глава 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская больница №2 города Ростова-на-Дону» (далее – Учреждение) обязательны для пациентов, находящихся в учреждении, их законных представителей, посетителей. С правилами внутреннего распорядка пациенты и их законные представители знакомятся под роспись в приемно-диагностическом отделении учреждения, повторно в профильном отделении.

1.2. Правила внутреннего распорядка включают:

- Правила посещения пациентов в отделениях;
- Правила приема передач и хранения продуктов в отделениях;
- Правила пребывания в учреждении пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход;
- Права пациента;
- Распорядок дня в отделениях;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

При несоблюдении пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка, лечащий врач может отказаться по согласованию с администрацией учреждения от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

При несоблюдении законным представителем, осуществляющим уход за пациентом, а так же посетителями настоящих правил внутреннего распорядка, предписаний лечащего врача администрация учреждения оставляет за собой право ограничить совместное пребывание законного представителя с пациентом или ограничить посещение пациента.

Глава 2. Правила посещения пациентов в отделениях

- 2.1.** Посещения пациентов, **находящихся в учреждении без законных представителей** осуществляется ежедневно по будням с 16.00 до 18.30, по выходным и праздничным дням с 10.00 до 12.00 и с 16.00 до 18.30.
- 2.2.** Одновременно в отделение к пациенту допускается **не более одного посетителя** старше 18 лет.
- 2.3.** Пропуск на посещение выдается лечащим врачом или заведующим отделением, где находится пациент.
- 2.4.** Посещение осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда сдается в гардероб.
- 2.5.** В учреждение **не рекомендуется** приносить ценные вещи, поскольку в случае их пропажи администрация **ответственности не несет**.
- 2.6.** Пациентам, их законным представителям, посетителям следует бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) родители или родственники пациента **обязаны возместить все убытки**.
- 2.7.** В отделениях необходимо соблюдать тишину и покой. Звонок мобильного телефона должен быть выключен/поставлен на беззвучный режим на все время пребывания в учреждении. **Пациентам и их посетителям запрещено свободное хождение по другим палатам, боксам и отделениям**.
- 2.8.** В палатах, коридорах и туалетах необходимо соблюдать чистоту.
- 2.9.** Следует относиться с уважением к медицинскому и обслуживающему персоналу учреждения.
- 2.10.** В помещениях и на территории учреждения **курить запрещено** (*Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»*).

Глава 3. Правила приема передач и хранения продуктов в отделениях

- 3.1.** Передачи принимаются в центральном холле учреждения ежедневно с 16.00-18.30.
- 3.2.** В соответствии с Санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» передачи разрешается передавать в полиэтиленовых пакетах с указанием фамилии, имени пациента, отделения, номера палаты.
- 3.3.** Продукты и вещи, разрешенные для передачи пациентам и их законным представителям, находящимся в отделениях учреждения:
- 3.3.1.** предметы ухода (зубная щетка, зубная паста, мыло, расческа, туалетная бумага, салфетки, подгузники, чашка, ложка);
- 3.3.2.** одежда с обеспечением ежедневной смены;
- 3.3.3.** игрушки моющиеся, настольные игры, карандаши, бумага, фломастеры, книги;

3.3.4. продукты питания:

Наименование продукта	Количество в сутки
Фрукты (зеленые яблоки, груши), мытые кипяченой водой	Не более 0,5 кг
Свежие овощи, мытые кипяченой водой	0,5 кг
Сок в фабричной упаковке	Не более 0,5 литра
Минеральная вода в фабричной упаковке	Не более 1 литра
Фруктовые конфеты	Не более 0,2 кг.
Зефир, пастила, мармелад	Не более 0,2 кг.
Печенье (галетное, сухое)	1 упаковка
Кефир, био-йогурт в фабричной упаковке	Не более 0,5 литра
Сыр нежирный, твердый	0,1 кг.
Булочки (не сдобные)	2 шт.
Чай (в пакетиках)	1 упаковка
Сахар	0,1 кг.

3.4. Запрещенные для передач продукты и вещи:

3.4.1. молочные и кисломолочные продукты без фабричной упаковки или большого объема (более 0,5литра);

3.4.2. газированные напитки (кока-кола, фанта, др.);

3.4.3. соленые и маринованные овощи;

3.4.4. шоколад, чипсы;

3.4.5. арбузы, дыни, экзотические фрукты;

3.4.6. консервы (рыбные, мясные, овощные);

3.4.7. колбасные и мясные изделия;

3.4.8. икра, соленая рыба, морепродукты;

3.4.9. грибы, ягоды;

3.4.10. салаты, супы, вторые блюда домашнего приготовления;

3.4.11. мороженое, торты, пирожные;

3.4.12. алкогольная продукция, табачные изделия;

3.4.13. жевательная резинка;

3.4.14. острые предметы: ножи, ножницы, иглы, спицы, вилки;

3.4.15. электронагревательные приборы, кипятивники.

3.5. С учетом характера заболевания для пациента могут быть предусмотрены ограничения в питании, поэтому все вопросы диеты необходимо согласовать с лечащим врачом.

3.6. Ежедневно дежурная медицинская сестра отделения проверяет соблюдение правил и сроков годности (хранения) пищевых продуктов, хранящихся в холодильниках отделения и тумбочках пациентов.

3.7. Пищевые продукты с истекшим сроком годности (хранения), хранящиеся без упаковок, без указания фамилии пациента, а также имеющие признаки порчи изымаются в пищевые отходы (п.14.29 СанПиН 2.1.3.2630-10).

Глава 4. Правила пребывания в учреждении пациентов и родственников, осуществляющих за ними уход

4.1. Постоянно по уходу за пациентом в возрасте до 6 лет может находиться **только один из законных представителей.**

4.2. Необходимость совместного пребывания с пациентом более старшего возраста одного из родителей или другого родственника определяет заведующий отделением в индивидуальном порядке с учетом возможностей отделения.

4.3. Листок нетрудоспособности не выдается по уходу за больным членом семьи старше 15 лет при стационарном лечении (п.41 приказа Минздравсоцразвития России №514 от 01.08.2007 «О порядке выдачи медицинскими организациями листков нетрудоспособности»).

4.4. Уход за пациентом включает в себя кормление, переодевание, санитарно-гигиеническое обслуживание, сопровождение на медицинские процедуры.

4.5. В отделениях **не рекомендуется** хранить ценные вещи, поскольку в случае их пропажи администрация учреждения **ответственности не несет.**

4.6. Пациентам и родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено свободное хождение по другим палатам, боксам и отделениям учреждения.

4.7. Пациенты и родственники, осуществляющие уход **обязаны:**

4.7.1. неукоснительно выполнять назначения лечащего врача, рекомендации и просьбы медицинского персонала;

4.7.2. соблюдать «Правила приема передач и хранения продуктов в отделениях»; «Распорядок дня в отделениях»;

4.7.3. соблюдать чистоту и порядок в палате, коридорах, туалетах;

4.7.4. бережно относиться к имуществу учреждения. В случае причинения ущерба любому виду имущества (уничтожение, порча, повреждение и т.д.) родители или родственники пациента **обязаны возместить все убытки.**

4.8. При совместном пребывании с пациентом раннего возраста (до 2 лет 11 мес. 29 дней) родственники:

4.8.1. получают бесплатное питание в учреждении;

4.8.2. при плановой госпитализации **обязаны** представить бак. анализ на кишечную группу, результаты флюорографического исследования легких (результаты действительны в течении 2 недель до госпитализации), анализ крови;

4.8.3. в случаях крайней необходимости покинуть отделение или учреждение (для оформления документов на ребенка, решения вопросов регистрации и т.п.) согласуют время и продолжительность отсутствия с лечащим врачом пациента или заведующим отделением, ставят в известность дежурную медицинскую сестру.

4.9. Родственникам, осуществляющим уход за пациентами, **запрещается:**

4.9.1. занимать кровати, предназначенные для пациентов;

4.9.2. хранить верхнюю одежду и обувь в палате, а личные вещи (одежда, полиэтиленовые пакеты, вещи для ребенка и т.д.) — на тумбочках, стульях, кроватях;

4.9.3. оставлять пациента без присмотра;

4.9.4. без разрешения палатной медсестры выходить из бокса или палаты;

4.9.5. самовольно покидать отделение;

4.9.6. принимать передачи для других пациентов;

4.9.7. хранить продукты на окне в палате (подписанные продукты должны храниться в холодильнике);

4.9.8. хранить лекарственные препараты, не прописанные врачом;

4.9.9. пользоваться личными пластиковыми бутылочками и сосками для кормления ребенка;

4.9.10. нарушать тишину и покой в отделении;

4.9.11. пользоваться служебным телефоном;

4.9.12. стирать и сушить белье.

4.10. Пациентам и родственникам, осуществляющим уход за пациентами, запрещено курить и распивать спиртные напитки на территории и в помещениях учреждения.

Глава 5. Права пациента

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

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

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

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

5.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- 5.1.5.** перевод к другому лечащему врачу с разрешения заведующего отделением или главного врача учреждения;
- 5.1.6.** обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;
- 5.1.7.** добровольное согласие информированного пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 5.1.8.** отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 5.1.9.** обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- 5.1.10.** 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;
- 5.1.11.** 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;
- 5.1.12.** допуск к нему адвоката, священнослужителя, а также на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает правил внутреннего распорядка, санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований;

Глава 6. Распорядок дня в отделениях

6.1. Режим дня:

6.00-7.00	Подъем, измерение температуры, гигиенические процедуры, сбор анализов, выполнение назначений врача
7.00-8.00	Смена белья, влажная уборка, проветривание палат
8.00-8.30	Первый завтрак
8.45-9.00	Сдача и прием дежурства медицинскими сестрами
9.00-12.30	Врачебный обход, выполнение назначений врача
10.00-10.15	Второй завтрак
10.15-10.30	Проветривание палат
12.30-13.30	Обед
13.30-13.45	Проветривание палат

14.00-16.00	Дневной сон
16.00-16.15	Измерение температуры
16.15-16.30	Полдник
16:00-18:30	Часы посещения (для пациентов находящихся в стационаре без родителей)
18.00-18.30	Ужин
18.30-20.00	Влажная уборка, проветривание палат
20:00-20:15	Поздний ужин (кефир по назначению врача)
20.30-21.00	Гигиенические процедуры
21.00-6.00	Ночной сон

6.2. Режим дня может быть изменен в зависимости от профиля отделения.

6.3. Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.

Глава 7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу учреждения.

7.2. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящую организацию (Министерство здравоохранения Ростовской области, территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ростовской области или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

Глава 8. Предоставление сведений

8.1. Сведения о состоянии здоровья пациентов предоставляются лечащими врачами **только законным представителям в личной беседе** (ст.61 «Основ законодательства об охране здоровья граждан Российской Федерации»).

8.2. Законными представителями несовершеннолетнего являются родители, усыновители, опекуны, попечители, представители учреждений, на попечении которых находится несовершеннолетний (Семейный кодекс РФ, ст.56,п.1; Федеральный закон «Об опеке и попечительстве» №48-ФЗ от 24.04.2008).

8.3. Беседы с родителями и другими законными представителями пациента проводятся в центральном холле учреждения в соответствии с графиком.

8.4. Выписка пациентов осуществляется ежедневно законным представителям.

8.5. Сведения о состоянии здоровья пациента другим родственникам (в том числе бабушкам и дедушкам) предоставляются **только с письменного разрешения законных представителей** (Ф.И.О. граждан указываются в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство).

Правила внутреннего распорядка

МБУЗ «Детская городская больница №2 города Ростова-на-Дону» (поликлиника)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка МБУЗ "Детская городская больница №2 города Ростова-на-Дону" поликлиническое отделение (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом 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".

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - 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 пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре, на информационных стендах поликлиники. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: www.detbol2.ru

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. В соответствии с Федеральным законом "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" от 29.11.2010 №326-ФЗ застрахованные лица могут воспользоваться своим законным правом на выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования и написать заявление о прикреплении к поликлинике.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г.№323-ФЗ "Об основах здоровья граждан в Российской Федерации" (ст.21) при оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г.№323-ФЗ "Об основах здоровья граждан в Российской Федерации" (ст.21) для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин 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. Статья 33: Организация оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам в целях приближения к их месту жительства, месту работы или обучения осуществляется по территориально-участковому принципу, предусматривающему формирование групп обслуживаемого населения по месту жительства, месту работы или учебы в определенных организациях

МБУЗ "Детская городская больница №2 города Ростова-на-Дону" является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

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

2.3. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. При смене места жительства необходимо иметь открепительный талон с места предыдущего наблюдения. В регистратуре или у лечащего врача оформляется заявление на прикрепление к обслуживанию в поликлинике, согласия на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на получение первичной медико-санитарной помощи.

2.4. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-педиатром неотложной помощи, врачом-педиатром участковым или врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте.

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

2.6. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Поликлиники для получения истории развития ребенка. Предварительная запись на прием к врачу-специалисту, к врачу-педиатру участковому осуществляется через:

- информационный киоск;
- по телефону: 232-83-63 или 232-68-39;
- через специалистов регистратуры;
- через Интернет-регистратуру на сайте: www.zapisnapriemrostov.ru

Предварительная запись на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно участковым врачом.

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

2.7. В поликлинике медицинская помощь оказывается с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00. В выходные и праздничные дни прием больных детей ведет дежурный врач с 08.00 до 14.00.

Каждую 1-ю субботу месяца для удобства пациентов проводятся дни диспансеризации. Прием ведут все узкие специалисты с 09:00 до 13:00.

2.8. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать по телефону: 232-83-63 или 232-68-39 на дом участкового врача с 07:30 до 14:00. В выходные и праздничные дни: приём вызовов на дом дежурными врачами с 07.30 до 12.00.

2.9. Медицинская помощь вне поликлиники осуществляется в следующих случаях:

- больной не может самостоятельно передвигаться;
- при наличии острого или обострения хронического заболевания с температурой тела 38 градусов и выше;
- терминальная стадия хронического заболевания;
- больные дети первого года жизни;
- наличие у ребенка заболевания, явка в поликлинику которого не желательна по эпидемическим показателям.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами нетранспортабельных детей-инвалидов.

2.10. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения.

2.11. История развития ребенка, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Учреждение несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии

его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно письма Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторных карт» истории развития ребенка должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Самовольное изъятие истории развития ребенка и вынос ее за пределы поликлиники не допускается без согласования с руководством Поликлиники!

2.12. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается участковым врачом, заведующим отделением.

2.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных табло, расположенных в холле Поликлиники у регистратуры, а также на сайте поликлиники: www.detbol2.ru.

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

2.15. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

2.16. Время на прием пациента участковым врачом, врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, в том числе и на дому, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

3.Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации".

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

- 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 осуществляется 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 способами и средствами;
- 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 МБУЗ «Детская городская больница №2», 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;

- 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.

3.4. Пациент и законный представитель несовершеннолетнего пациента обязаны:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники;

- правила поведения в общественных местах (запрещается громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, бегать, прыгать, шуметь, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны);

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения - поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- 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 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.

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.

3.5. Законным представителям несовершеннолетнего пациента, пациентам и сопровождающим их лицам в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников МБУЗ «ДГБ№2», пациентов и посетителей поликлиники, запрещается:

- размещать в помещениях и на территории детской городской поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото – и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию;
- входить в здание учреждения в роликовых коньках, вносить и ввозить детские коляски, скейтборды, самокаты, велосипеды;
- проход в здание и на территорию учреждения с животными, птицами и пресмыкающимися;
- выгул и нахождение на территории учреждения собак и других животных (кроме собак – поводырей при сопровождении слепых).
- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые

вещества; спиртные напитки иные 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;

- курить в помещениях Поликлиники и на территории;

- 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.

4 . Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию поликлиники. К заместителю по лечебной части и к руководителю поликлиники можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приёме гражданин предъявляет 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.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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 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.

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 несовершеннолетних предоставляется их законным представителям. Пациент либо его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Поликлинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах

медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту либо его законному представителю лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, согласно Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 29 июня 2016 г. N 425н г. Москва "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

5.4. 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 порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

5.5. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации

утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

Так же пациенты имеют право на получение электронного листка нетрудоспособности.

6.5. Пациент имеет право 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.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.