

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач СПб ГБУЗ «ДГП №73»
Масленцева Л.Ю.
01 января 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В СПб ГБУЗ «ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №73»

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ, Приказ Министерства РФ от 23.11.2021 г. № 1089н «Об утверждении условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе, в случае установленных законодательством РФ».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника №73» (далее - Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника №73».

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;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники.

2. Порядок обращения пациента в поликлинику

2.1. СПб ГБУЗ «Детская городская поликлиника 73» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организацией здравоохранения по месту постоянного жительства.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 362-46-68.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике или на дому. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний, пациент может вызвать на дом участкового врача по будням с 08.00 до 14.00 (при обращении после 14.00, вызов обслуживается на следующий день), в субботу с 09.00 до 12.00 (при обращении после 12.00, вызов обслуживается в понедельник в течение дня):

в ДП №73 по телефону 246-03-98 или по номеру 122;

в ДПО №6 по телефону 246-03-56 или по номеру 122;

в ДПО №13 по телефону 246-03-43 или по номеру 122.

2.4. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- через единый портал «Здоровье Петербуржца» gorzdrav.spb.ru;

- через инфоматы, расположенные в холлах первых этажей ДП №73, ДПО №6, ДПО №13;

- при непосредственном обращении в регистратуру.

При отсутствии записи к специалистам СПб ГБУЗ «ДГП №73» ДПО №6 и ДПО №13, имеется возможность оформить заявку в электронный журнал отложенной записи.

Вопрос о необходимости консультации пациента врачом-специалистом решается лечащим врачом.

2.6. Информацию о времени приема врачами 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 в устной форме или на официальном сайте поликлиники СПб ГБУЗ «ДГП №73» dgp73.spb.ru.

2.7. В день приема перед посещением врача Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники для получения талона амбулаторного пациента с предъявлением документа удостоверяющим личность (паспорта).

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

Врач имеет права приема «срочных» пациентов, при необходимости консультации от других врачей, в таком случае время приема пациента по основному номеру может быть изменено.

2.8. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится **Медицинская карта амбулаторного больного (форма 112/у), которая является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.**

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с Законом Санкт-Петербурга «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2024 год и плановый период 2025-2026 г.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с городским бюро госпитализации с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

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

3.1. Права пациентов:

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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 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 с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в которой 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;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- 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;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- 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 прекращения;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Пациентам (их законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- приходить с животными;
- приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и других помещениях;
- курить и распивать спиртные напитки в здании поликлиники, в т.ч. на крыльце;
- посещать Поликлинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике);
- выносить из поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- выносить медицинскую карту пациента из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из поликлиники имущество и оборудование;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- парковать автомобили у главного входа в поликлинику, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
- размещать на путях эвакуации детские коляски;
- оставлять личные вещи без присмотра.

3.3. 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.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

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

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.

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 свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, 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 либо электронному адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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. 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. 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.

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

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

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, 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 страховом столе Поликлиники.

6.5. По личному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов (выписка из амбулаторной карты), 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) устанавливается главным врачом в соответствии с типовым

7.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у секретаря главного врача.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации СПб ГБУЗ «ДПП №73».