

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В
ГОСУДАРСТВЕННОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
« ДЕТСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР
г. ЧИТЫ»**

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом N 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) ГУЗ «Детский клинический медицинский центр» (далее - «ДКМЦ г. Читы») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», права и обязанности пациента, правила поведения и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГУЗ «ДКМЦ» г. Читы, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским работником и пациентом;
- график работы ГУЗ «ДКМЦ» и его должностных лиц;
информация о перечне видов медицинских услуг по ТПГГ оказания бесплатной медицинской помощи гражданам Забайкальского края;
- информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность за нарушение настоящих Правил;

1.4. Правила размещаются:

- на информационном стенде на первом этаже в доступном для пациентов месте;
- в справочном окне регистратуры;
- на официальном сайте учреждения dkmc-chita.ru.

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 ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении, в том числе сопровождающее несовершеннолетних.

Врач-специалист – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ГУЗ «ДКМЦ Г. Читы».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за поликлиническим подразделением по месту постоянного жительства.

2.2. Медицинская помощь детскому населению осуществляется по участково-территориальному принципу непосредственно в поликлиническом подразделении или на дому.

2.3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача педиатра участкового поликлинического подразделения № 1,2,3,4,5 с 8.00 до 18.00 часов (пн-пт), суббота с 9.00 до 14.00; вызов врача неотложной помощи (пн-пт) с 13.00 до 18.30 часов (пн-пт), суббота с 9.00 до 14.30 часов по телефонам, указанных в пункте 2.14. настоящих Правил.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», поликлинические подразделения №№ 1,2,3,4,5.

2.5. Медицинская карта амбулаторного больного (далее - медицинская карта) является собственностью ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и должна храниться в регистратуре поликлинического подразделения. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача участковой медсестрой, медсестрой врача-специалиста, либо медицинским регистратором.

2.6. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с заместителем главного врача по лечебной работе.

2.7. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом педиатром участковым или заведующим педиатрическим отделением.

2.8. 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 граждан главным врачом и его заместителями

пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», холлах поликлинических №1,2,3,4,5, реабилитационного, стоматологического подразделений.

2.9. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

2.10. Реализация рекомендаций врачей-консультантов осуществляется только по согласованию с лечащим врачом, за исключением экстренных случаев, угрожающих жизни больного.

2.11. Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача. Лечащим врачом выдается направление на плановую госпитализацию, которое визируется заведующим педиатрическим отделением.

2.12. Пациент, нуждающийся в стационарном лечении, направляется на плановую госпитализацию после предварительного обследования.

2.13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств отделения скорой и неотложной медицинской помощи.

2.14. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента, либо его законного представителя в регистратуру;
- по интернету, через электронную регистрацию на официальном сайте ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (dkmc-chita.ru), сайтах подразделений;
- по интернету, через электронную регистрацию на сайте «Портал пациента» (zab.cdmarf.ru/pp); поликлинических подразделений;
- по телефонам: ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»: (3022)-41-48-13; 41-51-74;
- поликлиническое подразделение №1:(3022)-25-46-26; 25-13-00;
- поликлиническое подразделение №2:(3022)-20-40-67; 24-34-46;
- поликлиническое подразделение №3:(3022)-35-35-00;35-24-69;35-63-12;

- поликлиническое подразделение №4:(3022)-23-96-03;71-21-01;
- поликлиническое подразделение №5:(3022)-41-92-73;41-92-68;
- реабилитационное подразделение:(3022)-35-30-09;
- стоматологическое подразделение:(3022)-26-75-49;32-47-53;
- через информационный киоск, расположенный в любой медицинской организации.

2.15. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи.

Пациент должен прибыть на регистрацию за 15-20 минут до начала приема, на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае опоздания более чем на 5 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

Вне очереди принимаются дети-инвалиды.

2.16. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени ожидания консультации; о времени и месте приёма пациентов главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, пациент может получить на сайте (dkmc-chita.ru; zab.cdmarf.ru/pp), по телефону (3022)-41-48-13; (3022)-41-51-74), в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», холлах поликлинических, реабилитационного, стоматологического подразделений.

2.17. Запись пациента на амбулаторный приём осуществляется при наличии:

1. Документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении);
2. Страхового медицинского полиса;

3. Страхового номера индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России (СНИЛС);
4. Направления установленного образца с обязательным указанием сведений об эпидемиологическом окружении;
5. Амбулаторной карты из поликлинического подразделения по месту жительства (регистрации);
6. Истории болезни или выписки из истории болезни.

2.18. В регистратурах ГУЗ «ДКМЦ Г. Читы», структурных подразделениях при первичном обращении на пациента:

- заводится карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
 - фамилия, имя, отчество (полностью);
 - пол;
 - дата рождения (число, месяц, год);
 - адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
 - контактный номер телефона **(при отказе предоставления данной информации администрация ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача).**
- Оформляется информированное добровольное согласие, либо отказ по форме, утверждённой Распоряжением Министерства Здравоохранения Забайкальского края № 429 от 06 марта 2012 г., согласно Приложениям 1, 2, 4 к методическим рекомендациям по оформлению карты стационарного больного, истории развития ребенка Ф.№112:
 - Добровольное информированное согласие (отказ) пациента на медицинское вмешательство (лечение) (Приложение № 1);
 - Добровольное информированное согласие (отказ) матери на медицинское вмешательство (лечение) ребенка (на основе ст.20 Федерального закона РФ

от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ») (Приложение № 2);

- Информированное добровольное согласие на инвазивное вмешательство (Приложение № 4).

- Согласие на обработку персональных данных по утвержденной форме.
- Оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме.
- По окончании оформления данных документов пациенту выдается индивидуальный амбулаторный номер.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

Оформление медицинских документов граждан (*справка для поступающих в учебные заведения, санаторно-курортные карты, оформление в ДОУ, СОШ и т.д.*) ПРОИЗВОДИТСЯ в поликлинических подразделениях № 1,2,3,4,5 ГУЗ «ДКМЦ г. Читы»

2.19. Диагностические службы (клинико-диагностическая лаборатория, кабинет функциональной диагностики, рентгенодиагностический кабинет, кабинет ультразвуковых исследований и др.) принимают пациентов по направлениям врачей-специалистов согласно перечню медицинских услуг, предусмотренных Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

2.20. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом-специалистом. Неявка на приём в назначенное время считается нарушением режима.

ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; в случае хулиганского поведения законного представителя пациента; поведения гражданина, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами, если

такое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.21. В случае конфликтных ситуаций законный представитель пациента имеет право обратиться в администрацию ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» согласно разделов 5-6 настоящих Правил.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

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

3.2. 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;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача-специалиста и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение результатов исследований в регистратуре лично или через законного представителя, но только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность;
- обращение с жалобой к должностным лицам ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (статья 27 пункт 3 Федерального закона Российской Федерации «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);
- соблюдать, установленный администрацией, режим работы учреждения; требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать правила поведения в общественных местах, соблюдать тишину и порядок в помещениях;
- при входе в учреждение надеть бахилы или, принесенную с собой сменную обувь, оставить верхнюю одежду в гардеробе;
- медицинскому персоналу, оказывающему помощь на дому, предоставить бахилы, чистое полотенце для рук;
- бережно относиться к имуществу учреждения;

- вежливо относиться к сотрудникам учреждения. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в приеме (кроме экстренных и неотложных случаев) и обратиться в суд за причиненный моральный вред;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации;
- 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, аллергических реакциях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях учреждения (кабинеты, палаты, санузлы, коридоры);
- соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и потребления наркотических и токсических средств в зданиях и помещениях, а также на прилегающей территории;
- не пользоваться сотовым телефоном, планшетом и ноутбуком на приеме врача-специалиста;
- выполнять требования охраны учреждения, не противоречащие настоящим правилам;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом руководству, персоналу учреждения.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в возрасте от 14 лет и (или) его законным представителям в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии

форме врачом-специалистом ГУЗ «ДКМЦ г. Читы». 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.

4.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации (отказ пишется пациентом, либо его законным представителем в свободной форме, собственноручно).

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

4.4. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и ПАЦИЕНТОМ.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.2006г.

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения, как в устной, так и в письменной форме, а также по интернету через официальный сайт ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» (dkmc-chita.ru) по вкладке «Обратная связь».

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. 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 учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации жалоб и заявлений граждан, и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. 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.

5.5. Гражданин, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. ГРАФИК РАБОТЫ ЦЕНТРА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала.

6.4. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.5. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде.

6.6. Центр осуществляет работу с понедельника по пятницу. Режим работы центра с 08.00 до 19.00 в рабочие дни, суббота с 08.00 до 15.00. Выходной день - воскресенье, праздничные дни.

Режим работы специалистов осуществляется в две смены:

I смена 8.00 – 15.48, перерыв 12.00-12.29

II смена 11.48 – 19.00, перерыв 15.00-15.29

6.7. Соблюдение распорядка дня, установленного в учреждении является обязательным для всех пациентов и их законных представителей.

6.8. По вопросам организации медицинской помощи в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» можно обращаться к заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности и непосредственно к главному врачу, в рабочие дни с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением о порядке предоставления платных услуг, разрешением на право предоставления платных медицинских услуг, а также законодательством Российской Федерации.

7.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах в холле и на официальном сайте учреждения: dkmc-chita.ru.

7.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется на основании заключенного Договора на оказание платных медицинских услуг между ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» и пациентом, или его законным представителем, талона к указанному Договору с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

7.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» **категорически запрещена!**

7.6. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

8.1. Нарушение Правил лечебно-профилактического, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет ответственность, установленную действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГУЗ «ДКМЦ г. Читы», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.