

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение посетителя в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и их законных представителей, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, 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:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

2. Порядок обращения пациентов, их законных представителей в поликлинику

Поликлиника осуществляет первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу населению от 0 до 18 лет.

Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара.

Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях оказывается врачами педиатрами участковыми, врачами - специалистами, соответствующим средним медицинским персоналом.

При наличии медицинских показаний врачи-педиатры участковые, медицинский персонал образовательных учреждений направляют детей на консультации к врачам – специалистам медицинских организаций.

При каждом обращении в поликлинику пациент (законный представитель) обязан предъявить действующий полис обязательного медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении).

Отсутствие страхового полиса и (или) документа, удостоверяющего личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в экстренных случаях, угрожающих жизни больного.

2.1 Порядок оказания медицинской помощи в условиях ПОЛИКЛИНИКИ

При первичном обращении в поликлинику пациент (законный представитель) обращается в регистратуру с письменным заявлением о выборе медицинской организации (бланк заявления в регистратуре), предъявляет документ, удостоверяющий личность, действующий полис обязательного медицинского страхования; законный представитель (родители) - документ, удостоверяющий личность.

При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру, получает талон амбулаторного пациента и направляется на прием к врачу.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

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

Участковые педиатры ведут амбулаторный прием по «живой» очереди в день обращения. Время, отведенное на прием пациента в поликлинике, определено действующими расчетными нормативами. При наличии показаний для консультативного осмотра врача специалиста ребенок направляется на консультацию к врачу-специалисту с направлением от участкового врача - педиатра. При наличии показаний для стационарного лечения пациент получает у врача-педиатра участкового направление на госпитализацию, справку об отсутствии контакта с инфекционными больными, сведения о прививках и пробе Манту (берутся в прививочном кабинете). Плановая госпитализация осуществляется в порядке очереди, госпитализация острых больных осуществляется в день направления в стационар.

Врачи-специалисты ведут прием по талонам, строго по направлению от участкового педиатра. Предварительная запись осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении, на сайте www.omskzdrav.ru, через сервис услугу – запись на прием к врачу в электронном виде (система «Электронная регистратура»), посредством информационно-сенсорный киоск для самостоятельной записи, возможна запись по многоканальному телефону.

При необходимости организации ухода за больным ребенком, мама или иной родственник, непосредственно осуществляющий уход, получает листок нетрудоспособности.

При необходимости провести пациенту лабораторное или инструментальное обследование выдаются направления: на анализы, ЭКГ, ЭЭГ, УЗИ – обследование и т.д.

2.2. Порядок оказания медицинской помощи на дому

Показания для оказания неотложной медицинской помощи на дому

- внезапные острые заболевания,

- ухудшение состояния здоровья, не позволяющего больному посетить поликлинику, (высокая температура от 38 и выше, боли в животе и др);
- обострение хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента
 - заболевания детей до трехлетнего возраста;
 - состояния, угрожающие окружающим (наличие контакта с инфекционным больным; появление сыпи на теле без видимой причины; инфекционные заболевания до окончания заразного периода).

Вызов врача-педиатра (фельдшера) на дом осуществляется с 8.00. до 14.00. при обращении в регистратуру или по телефонам:

- основное здание ул. Куйбышева, 29: 56-75-92- - все дни недели;
- филиал на ул. Иртышской набережной, 19: 31-59-04— понедельник-пятница

Вызов обслуживается в день обращения. Оказание медицинских услуг на дому осуществляется участковым врачом-педиатром, фельдшером.

На вызове участковый врач – педиатр (фельдшер) назначает дату следующего визита пациента в поликлинику или планирует активное посещение больного ребенка на дому. **Явка на приём строго в соответствии с назначенной датой.**

2.3. Порядок оказания медицинской помощи в условиях дневного стационаре

Дневной стационар поликлиники расположен по адресу: ул. Куйбышева, 29, 4 этаж.

Режим работы: понедельник-пятница с 8.30 до 15.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

Дневной стационар оказывает медицинскую помощь детям, состоящим на диспансерном учете, которым не требуется круглосуточное наблюдение, по объему, приближенному к круглосуточному стационару. В дневном стационаре предоставляется лекарственное обеспечение согласно Территориальной программе государственных гарантий Омской области за счет средств поликлиники.

Отбор больных в дневной стационар проводит участковый педиатр, врач-специалист. При наличии показаний для лечения в дневном стационаре пациент с направлением, справкой об отсутствии контакта с инфекционными больными, результатами анализов крови и др. поступает к врачу педиатру дневного стационара. Планируется дата поступления в дневной стационар. При необходимости ребенку проводятся дополнительные лабораторные, ультразвуковые исследования, ЭКГ. Лечение назначается в соответствии установленным диагнозом и в рамках стандартов терапии. Пациенты после завершения пребывания в дневном стационаре получают выписной эпикриз с рекомендациями по дальнейшему лечению.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. 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;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения **при согласии другого врача**;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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 законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья и здоровья ребенка, применяемых методах диагностики и лечения.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в поликлинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), **вход в кабинеты в верхней одежде категорически запрещен**;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом

4.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к дежурному администратору лично или по «горячей линии» поликлиники 38-67-15, к администрации поликлиники согласно графику приема граждан, в том числе в письменном виде.

4.3. 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 в устной форме 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 (в течение 30 дней со дня его регистрации).

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, 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 подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. При необходимости поликлиника вправе использовать записи видеонаблюдения, записи телефонных разговоров.

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 ребенка предоставляется законному представителю или доверенному лицу (при наличии доверенности) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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.

5.2. В случае отказа пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

6.2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. Располагается в холле поликлиники и на дверях кабинетов.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала поликлиники и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде холла I этажа, а также на кабинетах администраторов.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.