

Утверждаю  
Главный врач \_\_\_\_\_ Егорова С.А.  
10 января 2023 г.



# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

## **ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**БУЗ ВО «Череповецкая детская городская  
поликлиника №1»**

## Правила внутреннего распорядка для Пациентов

### БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1»

#### І. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1» (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) 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 БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1».
2. Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Уставом БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1», приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.
3. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом доступной медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.
4. 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.
5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
  - Основные понятия.
  - Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц.
  - Порядок обращения пациентов в Поликлинику.
  - Права и обязанности пациента.

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Поликлиникой.
  - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
  - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента.
  - Информацию о платных медицинских услугах.
  - Ответственность за нарушение настоящих Правил.
6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде на первом этаже здания Поликлиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте Поликлиники: <http://dpchel.ru>

## II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**2.1. Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**2.2. Медицинская помощь** — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**2.3. Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**2.4. Посетитель Поликлиники** — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

**2.5. Несовершеннолетние лица** – граждане в возрасте до 18 лет, не достигшие возраста, с которым закон связывает наступление дееспособности. Законные интересы несовершеннолетних (полностью или частично) осуществляют их родители, иные законные представители, опекуны, попечители. Малолетние дети могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

**2.6. Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

**2.7. Законный представитель** — физическое лицо, являющийся родителем, усыновителем опекуном (попечителем) малолетних лиц и несовершеннолетних лиц. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

### **III. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц**

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

**3.2.** 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.

**3.3.** 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.

**3.4.** Прием Пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде в холле регистратуры, у администратора, а также на официальном сайте поликлиники.

**Адрес поликлиники (главное здание):** 162622, Вологодская область, город Череповец, улица Милютина, дом 6;

**Адрес поликлинического отделения №2:** 162625, Вологодская область, город Череповец, Северное шоссе, дом 3;

**Адрес электронной почты:** [detstvdp3@mail.ru](mailto:detstvdp3@mail.ru)

**Сайт поликлиники:** <http://dpche1.ru>

#### **Телефоны:**

- Телефон главного врача: 51-67-17
- Телефон заместителя главного врача по медицинской части: 51-67-01
- Телефон заведующего поликлиническим отделением №2: 29-50-77
- Телефон заведующего педиатрическим отделением №1: 51-67-22
- Телефон заведующего педиатрическим отделением №2: 29-51-44 (доб.220)
- Телефон единого колл-центра: 29-50-35
- Телефон приема вызовов на дом: 55-23-23, 55-93-93,
- Телефон для прямой связи с кабинетами врачей по ПО №1 (Милютина, д.6):  
51-67-14 + добавочный № кабинета с 200 по 221,  
51-56-08 + добавочный № кабинета с 301 по 329;
- Телефон для прямой связи с кабинетами врачей по ПО №2 (Северное шоссе, д.3):  
29-51-44 + добавочный

БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1», работает с 8.00 часов до 19.00 часов с понедельника по пятницу. В субботу - с 8.00 до 15.00. В воскресенье - с 9.00 до 12.00 (прием дежурного педиатра). Режим работы в праздничные

дни регламентируются приказами Департамента здравоохранения Вологодской области и главного врача Поликлиники.

- Прием участковых врачей-педиатров, врачей-специалистов осуществляется по утвержденному графику. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы размещается на информационных табло в холле регистратуры и на сайте учреждения.
- Вторник и четверг у участковых педиатров – дни приема здоровых детей: «малышовые» приемы и прием детей, состоящих на диспансерном учете.
- Режим работы кабинета неотложной помощи: с 8.00 до 16.00 с понедельника по пятницу.
- Режим работы кабинета выдачи справок и направлений: с 8.30 до 15.30 с понедельника по пятницу.
- Прием пациентов в процедурном кабинете с 8.00 до 15.00:
  - забор крови на биохимический анализ - понедельник, пятница с 8.00 до 9.00, среда с 8.00 до 10.00; забор крови на серологические исследования, исследования ИФА - понедельник, пятница с 8.00 до 9.00, вторник, среда, четверг с 8.00 до 10.00;
  - забор крови на RW и Ф-50 - понедельник, пятница с 8.00 до 9.00, вторник, среда, четверг с 8.00 до 10.00;
  - проведение инъекций с 10.00 до 14.00
- Прием пациентов в прививочном кабинете с 9.00 до 16.30 по понедельникам, вторникам и четвергам, пятница с 9.00 до 15.00. Туберкулинодиагностика — понедельник с 9.00 до 11.00.
- Прием пациентов в клинико-диагностической лаборатории с 8.00 до 11.00:
  - 8.00 до 10.00 – здоровые дети
  - 10.00 до 11.00 – больные дети
- Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.
- Работа Врачебной комиссии осуществляется по утвержденному графику.

Полная информация о режиме работы поликлиники, часах приема размещена на информационных стендах в холле регистратуры, на сайте поликлиники: <http://dpche1.ru>

#### IV. Порядок обращения Пациентов в Поликлинику

4.1. БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1», является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в системе ОМС согласно выданной Лицензии на медицинскую деятельность.

4.2. Медицинская помощь предоставляется в следующих формах:

- **экстренная медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

- **неотложная медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента;

- **плановая медицинская помощь**, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи,

отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозы его жизни и здоровью.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону «03», с мобильных телефонов «103», «112».

**4.3.** Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях осуществляется Поликлиникой по территориально-участковому принципу с целью обеспечения доступности медицинской помощи гражданам по месту жительства. В Поликлинике 22 педиатрических участка: педиатрическое отделение № 1 – 15, педиатрическое отделение №2 – 7.

**4.4.** 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 21.11.2011 г. № 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.

**4.5.** При подаче заявления для прикрепления к Поликлинике предъявляются следующие документы:

- свидетельство о рождении (паспорт для детей старше 14 лет);
- полис ОМС;
- СНИЛС;
- документ удостоверяющий личность законного представителя ребенка.

**4.6.** Для детей после государственной регистрации рождения предъявляются следующие документы:

- свидетельство о рождении (паспорт для детей старше 14 лет);
- полис ОМС;
- СНИЛС;
- документ удостоверяющий личность законного представителя ребенка.

**4.7.** При постановке на учёт льготной категории граждан необходимо предоставить следующие документы: паспорт, полис ОМС, документ о льготах, справки из территориального органа Пенсионного фонда России о получении ЕДВ, СНИЛС.

**4.8.** Пациент, прикрепленный к врачу-педиатру участковому не по территориально-участковому принципу обслуживаются в следующем порядке:

- плановая медицинская помощь оказывается непосредственно на приеме врача педиатра, закрепленного за данным ребенком;
- неотложная медицинская помощь на дому оказывается врачом-педиатром, обслуживающим данный участок.

**4.9.** Медицинская помощь несовершеннолетним детям до 15 лет оказывается в присутствии родителей или законных представителей. Любой другой сопровождающий ребенка должен иметь доверенность (утвержденного в Поликлинике образца) от законного представителя. В случае оказания медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствие их родителей или законных представителей врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребенка и об оказанной медицинской помощи.

**4.10.** При первичном обращении в Поликлинику оформляется Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее медицинская карта), в которую вносятся данные о Пациенте, свидетельство о рождении, адрес проживания (регистрации), серия и номер полиса ОМС, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС), а также паспортные данные законного представителя.

**4.11.** Медицинская карта Пациента 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.

**4.12.** Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники. Факт выдачи амбулаторной карты регистрируется администратором поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления Пациента (законного представителя).

**4.13.** Пациент (законный представитель) лично, в соответствии с законодательством, имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

**4.14.** Для получения плановой медицинской помощи Пациент может записаться на прием к врачу следующими способами:

- на приеме у лечащего врача;
- по телефону: 29-50-35;
- через сеть «Интернет» используя Региональный портал медицинских услуг <https://vologda.k-vrachu.ru/>
- при личном обращении в регистратуру.

Запись на прием в регистратуре осуществляется в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность гражданина или законного представителя и страхового медицинского полиса.

**4.15.** Для записи к врачам-специалистам, а так же на дополнительные обследования необходимо иметь направление установленного образца форма № 057/у-04, выданное лечащим врачом. Самостоятельно возможна запись к следующим врачам-специалистам: врач-педиатр, детский хирург, ортопед-травматолог, уролог, невролог, офтальмолог, акушер-гинеколог, аллерголог, врач ЛФК, логопед, психолог, психиатр, стоматолог, Центр здоровья для детей.

**4.16.** Все виды обследования в Поликлинике проводятся по направлениям врачей БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника № 1». Запись на обследования осуществляет лечащий врач.

**4.17.** Для получения плановой медицинской помощи Пациенту необходимо явиться на прием в назначенное время. При этом нужно учитывать, что время, указанное в талоне

является ориентировочным и может быть сдвинуто до 30 мин. в связи с приемом экстренных пациентов, в сложных диагностических случаях, связанных с предыдущим пациентом, а также в период подъема заболеваемости при отсутствии «свободных талонов».

**4.18.** Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после Пациентов с основными талонами, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся Пациентов. Очередность регулирует медицинская сестра приема.

**4.19.** Без предварительной записи Пациент может обратиться в «Кабинет выдачи справок и направлений» по следующим поводам:

- получение справки в ДДУ после перерыва;
- получение направлений на обследование и справки перед лагерем;
- получение направлений на обследование и справки перед посещением бассейна;
- получение направлений для обследования перед посещением спортивной секции;
- получение справок для занятий в художественной, музыкальной школе, в кружках «неспортивного» профиля.
- при отсутствии свободных талонов к врачу-педиатру участковому в день обращения.

**4.20.** Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать на дом врача-педиатра участкового с понедельника по субботу по телефонам:

- 55-23-23, 55-93-93;
- при личном обращении в регистратуру с 8:00 - 12:00;

**Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:**

- дети до 3-х лет при любом ухудшении в состоянии здоровья, даже без температуры;
- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (температура выше 37,5° С, боли в животе, одышка, затрудненное дыхание, судороги и иные состояния, требующие экстренной помощи и консультации врача);
- обострении хронических заболеваний (при невозможности передвижения пациента);
- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;
- при патронаже детей до одного года;
- при острых инфекционных заболеваниях;
- при необходимости наблюдения детей в возрасте до трех лет до их выздоровления;
- появление высыпаний на коже;
- предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами нетранспортабельных детей-инвалидов.

**4.21.** При вызове врача законные представители пациента обязаны сообщить медицинскому работнику следующую информацию:

- фамилию, имя ребенка;
- дату рождения;
- краткое описание состояния здоровья;
- какое образовательное учреждение посещает ребенок;
- контактный телефон;
- адрес, код доступа в подъезд.

**4.22.** При вызове врача законные представители пациента обязаны обеспечить доступ в подъезд и квартиру пациента. Проверить работоспособность звонка, работоспособность домофона, присутствует ли на двери квартиры номер, сообщить эти данные администратору при вызове врача на дом. Врач не несет ответственности за здоровье ребенка, если он не имеет возможности оказать ребенку помощь через технические препятствия.



**4.23.** Перед посещением на дому для соблюдения санитарно-гигиенических норм рекомендуется подготовить для врача (медсестры, фельдшера) чистые мыло, полотенце, бахилы и шпатель (ложку). Кроме того, при посещении пациента на дому, в случае содержания животных в квартире, необходимо обеспечить безопасность медицинских работников (убрать животных в другое помещение).

**4.24. В случае возникновения острого заболевания,** не требующего оказания медицинской помощи на дому, прием пациентов осуществляется в «Кабинете неотложной помощи», имеющем отдельный вход. Кабинет работает без предварительной записи. В «Кабинете неотложной помощи» ведется первичный прием пациентов с симптомами острого заболевания, с неотложными состояниями.

Сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

**4.25. Все экстренные случаи,** требующие срочной консультации специалиста или обследования по показаниям (после осмотра педиатра участкового или врача «Кабинета неотложной помощи»), осуществляются без предварительной записи в день обращения в часы работы необходимого специалиста.

**4.26.** Направление на плановую госпитализацию Пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования Пациентов в установленном порядке.

**4.27.** При наличии показаний для стационарного лечения Пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями. Экстренная госпитализация Пациентов осуществляется с привлечением бригады скорой медицинской помощи.

**4.28.** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

**4.29. Право на внеочередное оказание медицинской помощи** имеют следующие категории детей:

- дети-инвалиды и дети, один из родителей которых является инвалидом,
- дети и подростки, страдающие болезнями вследствие чернобыльской катастрофы или обусловленные генетическими последствиями радиоактивного облучения одного из родителей,
- дети (в возрасте до 18 лет) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации, полных кавалеров ордена Славы.

Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется при наличии у граждан медицинских показаний.

Во внеочередном порядке предоставляются плановые консультации, плановые диагностические и лабораторные исследования в течение 7 дней с момента обращения, зарегистрированного у лечащего врача.

## **V. Права и обязанности Пациентов**

### **5.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором 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.

## **5.2. Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 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;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Поликлиники;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, и на прилегающей территории.

**5.3. Пациентам 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.);
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в зданиях и на территории БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей и несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- распространять в Поликлинике рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия (концерты, митинги и т.д.);
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

**5.4. 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.

## **VI. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Поликлиникой**

**6.1.** В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию поликлиники или к Главному врачу в часы его работы.

Главный врач БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1»: Егорова Светлана Анатольевна.

Часы приема посетителей по личным вопросам: понедельник с 13.30-16.30, телефон: 51-67-17, адрес электронной почты: [egorova.dp3@mail.ru](mailto:egorova.dp3@mail.ru).

**6.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**6.3.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**6.4.** 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.

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

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

**6.7.** Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.

**6.8.** Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

## **VII. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (законному представителю) или другим лицам**

**7.1.** Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение трёх рабочих дней после подачи заявления.

**7.2.** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

**7.3.** Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности в форме электронного документа или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентирован Приказом Министерства здравоохранения РФ от 23 ноября 2021 г. N 1089н "Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации". Выписка листка нетрудоспособности «задним числом» не допускается. Продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности свыше 15 дней по решению Врачебной комиссии.

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.

**7.4.** За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности или справки врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

**7.5.** Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете выписки листков нетрудоспособности Поликлиники.

**7.6.** 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.

## **VIII. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента**

**8.1.** Каждый Пациент (Законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья

(здоровья ребенка), 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.

**8.2.** Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.

**8.3.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

**8.4.** Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

**8.5.** В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **IX. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

**9.1.** Платные медицинские услуги оказываются гражданам, не имеющим права на бесплатное получение медицинских услуг в соответствии с действующим законодательством, лицам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а также оказание плановой медицинской помощи вне общей очереди при недопущении ухудшения условий оказания медицинской помощи лицам, имеющим право на бесплатную медицинскую помощь.

**9.2.** Право оказания платных медицинских услуг Поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.

**9.3.** Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

**9.4.** При первичном обращении Пациента (законного представителя) с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная документация. Законному представителю Пациента необходимо иметь при себе документ удостоверяющий личность (паспорт). При сопровождении несовершеннолетнего пациента в возрасте до 15 лет лицом, не являющимся его законным представителем, требуется предъявление доверенности установленного в учреждении образца.

**9.5.** Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии Лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

**9.6.** При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

**9.7.** Отношения между Поликлиникой и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

**9.8.** Перечень видов платных медицинских услуг размещается на официальном сайте Поликлиники, а также на информационном стенде в холле Поликлиники.

## **Х. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

**10.1.** В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

**10.2.** 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 БУЗ ВО «Череповецкая детская городская поликлиника №1», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**10.3.** Посетители нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.