

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
МБУЗ «Детская городская больница №1
г. Ростова-на-Дону»

_____ В. Ф. Шин
«__» _____ 20__ г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

**Муниципального бюджетного учреждения здравоохранения
«Детская городская больницы №1 города Ростова-на-Дону»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) МБУЗ «Детская городская больница № 1 г. Ростова-на-Дону» (далее - Больница) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья, поведение пациента в Больнице, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Больницей.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Больницы, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Больницу или её структурные подразделения, 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:

- график работы Больницы и ее должностных лиц;
- порядок обращения пациента в Больницу;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Больницей;
- права и обязанности пациента;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в регистратуре или иных

общедоступных местах), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в учреждении на видном месте, а также на официальном сайте Больницы www.dgb1rostov.ru.

2. Режим работы Больницы и ее должностных лиц

2.1 Адреса и контакты подразделений Больницы:

г. Ростов-на-Дону, ул. Верхненольская, 6 (стационар с круглосуточным пребыванием – инфекционное отделение);

г. Ростов-на-Дону, пл. Толстого, 17/1 (администрация, поликлиническое отделение)

г. Ростов-на-Дону, пр. 40-Летия победы, 314 (поликлиническое отделение, дневной стационар)

Электронная почта Больницы: priemnaya@dgb1rostov.ru

Сайт Больницы: www.dgb1rostov.ru

Телефон приемной главного врача: (863)285-41-84

Телефон заместителя главного врача по медицинской части: (863)285-41-86

Телефон заместителя главного врача по профилактике: (863)285-41-84, добавочный 103

Телефон главного врача по экономическим вопросам: (863)285-41-93

Телефон главного врача по административно-хозяйственной части: (863)285-41-92

Телефон главной медицинской сестры: (863)285-41-84, добавочный 118

Телефон заведующей поликлиническим отделением (пл. Толстого, 17): (863)285-41-87

Телефон заведующей поликлиническим отделением (пр. 40-Летия Победы, 314): (863) 285-41-89

Телефоны регистратуры поликлинического отделения (пл. Толстого, 17): (863)285-41-82

Телефон регистратуры поликлинического отделения (пр. 40-Летия Победы, 314): (863)285-41-79

Телефон для вызова врача на дом: (863)285-41-80

Телефон инфекционного отделения (ул. Верхненольская, 6): (863)285-41-78

Телефон дневного стационара (пр. 40-Летия Победы, 314): (863)285-41-84, добавочный 125

2.2. Режим работы Больницы 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.

2.3. Прием пациентов по личным вопросам главным врачом Больницы: поликлиническое отделение, пл. Толстого, 17, приемная главного врача, вторник, четверг с 16.00 до 17.00.

Прием пациентов заместителя главного врача по медицинской части: стационар (ул. Верхненольская, 6) среда с 9.00 до 13.00, четверг с 14.00 до 17.00.

Прием заместителя главного врача по профилактике: поликлиническое отделение, пл. Толстого, 17, кабинет 11, понедельник с 9.00 до 13.00, пятница с 14.00 до 17.00.

2.4. Режим работы Больницы:

Стационар (ул. Верхненольская, 6) – круглосуточно.

Поликлиническое отделение (пл. Толстого, 17)

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00 часов, прием врачей, кабинет неотложной помощи с 8.00 до 20.00, суббота, воскресенье, праздничные дни с 8.00 до 14.00

Поликлиническое отделение (пр. 40-Летия Победы, 314)

Понедельник – пятница: с 7.00 до 20.00 часов, прием врачей, кабинет неотложной помощи с 8.00 до 20.00, суббота с 8.00 до 14.00. Воскресенье, праздничные дни – выходной (для оказания медицинской помощи обращаться в поликлиническое отделение пл. Толстого, 17).

Прием вызовов медицинского работника на дом – в будние дни с 7:00 до 17:00 часов, в выходные дни с 8.00 до 13.00.

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

Информация о режиме и графике работы Больницы, часах приема врачей, работы подразделений Больницы размещается на стендах и сайте Больницы, доступна для ознакомления в регистратуре.

3. Порядок обращения пациентов в Больницу

3.1. Больница является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и первичную специализированную медико-санитарную помощь, специализированную медицинскую помощь, паллиативную медицинскую помощь в следующих условиях: амбулаторно, дневной стационар, круглосуточный стационар. Помощь оказывается, как в системе ОМС, так и на платной основе.

3.2. Медицинская помощь оказывается пациентам при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, не требующих круглосуточного наблюдения. 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 «03».

3.3. Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях осуществляется Поликлиникой по территориально-участковому принципу с целью обеспечения доступности медицинской помощи гражданам по месту жительства.

Неотложная медицинская помощь оказывается врачом педиатром неотложной медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациентов

3.4. Выбор или замена медицинской организации осуществляется гражданином, путем обращения в медицинскую организацию, лично или через своего представителя с письменным заявлением о выборе медицинской организации.

При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

- 1) свидетельство о рождении (паспорт для детей старше 14 лет);
- 2) полис ОМС;
- 3) СНИЛС (если есть);
- 4) документ удостоверяющий личность законного представителя ребенка.

В течение двух рабочих дней после подтверждения медицинской организацией, в которой гражданин находится на медицинском обслуживании на момент подачи заявления, информации, указанной в заявлении, руководитель медицинской организации, принявшей заявление, информирует гражданина (его представителя) в письменной или устной форме (лично или посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о принятии гражданина на медицинское обслуживание.

При оказании пациенту медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания 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.

Для получения первичной медико-санитарной помощи, пациент выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще, чем один раз в год. В выбранной медицинской организации гражданин осуществляет выбор не чаще, чем один раз в год, врача-педиатра участкового путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации.

Пациент, прикрепленный к врачу педиатру участковому не по территориально-участковому принципу, с других педиатрических участков с территории обслуживания Больницы 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 неотложной медицинской помощи.

3.5. Для получения плановой медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Больницы и записаться на прием к врачу.

- при личном обращении в регистратуру;
- по телефонам (863)285-41-82 или 285-41-79
- на сайте <https://zapisnapriemrostov.ru/>

3.6 Амбулаторная помощь предоставляется с учетом следующих условий:

при наличии медицинских показаний проведения приема врачом-педиатром участковым, в день обращения пациента;

при оказании первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме – **не более 2 часов с момента обращения;**

при приеме врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме – **не более 10 рабочих дней;**

при проведении диагностических, инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико-санитарной помощи в плановой форме – **не более 10 рабочих дней;**

осуществление приема больных по предварительной записи в том числе по телефону и по средствам телекоммуникационной сети «Интернет»;

отведенного на прием больного времени в Больнице с учетом действующих расчетных нормативов;

обеспечение присутствия родителей или законных представителей при оказании медицинской помощи и консультативных услуг детям до 15 лет. 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.

3.7. При записи на прием к врачу в электронном виде пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, номер СНИЛС (пенсионное страховое свидетельство), полис обязательного медицинского страхования, свидетельство о рождении (паспорт).

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

3.8. В регистратуре поликлинических отделений Больницы при первичном обращении на пациента заводится «История развития ребенка» (форма 112у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер СНИЛС.

3.9 Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать на дом медицинского работника по телефону 8(863)285-41-80.

3.10. Медицинская помощь на дому оказывается в следующих случаях:

- при наличии острого внезапного ухудшения состояния здоровья (высокая температура – 38⁰С;
- 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.

3.11. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить врач-специалист Больницы по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

3.12. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями.

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

3.14. Экстренная госпитализация пациента с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

3.15. «История развития ребенка» является собственностью Больницы и хранится в регистратуре.

3.16. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при наличии очередности на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь специалистов – не более 10 рабочих дней. Прием больных осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону и по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.17. 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 населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Больницы и сайт www.dgb1rostov.ru.

4. Права и обязанности пациентов

4.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

4.2. 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;
- и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим федеральным законом;
- выбор врача с учетом его согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- обследование, лечение и нахождение в Больнице в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой на действие медицинских работников к главному врачу Больницы или иному должностному лицу.

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Больницы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Больницы для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, вход в отделения Больницы в бахилах);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету и режим;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

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

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Больницей

5.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются Комиссией по работе с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.02.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Больницы. 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.

6.2. 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.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ (ст.13 ФЗ ЗФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

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

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. 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 «Истории развития ребенка», обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся выдается справка установленной формы.

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

7.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в кабинете статистики.

7.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.