

Приложение № 1 к приказу главного
врача ГУЗ ЯО ДКБ № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача
ГУЗ ЯО ДКБ № 1

от «29» *сентября* 2016 г.
№ *108*



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
для пациентов, их родителей (законных представителей) и лиц,
допущенных по уходу за детьми государственного учреждения
здравоохранения Ярославской области детской клинической больницы
№ 1

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного учреждения здравоохранения Ярославской области детской клинической больницы № 1 (далее – Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения порядок обращения пациента в отделения стационара и поликлинику, госпитализации и выписки, права и обязанности пациента и его родителей (законных представителей), правила поведения пациента, его родителей (законных представителей) и лиц, допущенных по уходу за детьми, в отделениях стационара, порядок рассмотрения обращений, выдачи выписок из медицинской документации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений в сфере здравоохранения – пациентом, его родителями (законными представителями) и государственным учреждением здравоохранения Ярославской области детской клинической больницей № 1 (далее – Медицинская организация).

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области, настоящими Правилами, приказами главного врача Медицинской организации, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными актами Медицинской организации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для работников Медицинской организации, пациентов, их родителей (законных представителей), лиц, допущенных в Медицинскую организацию по уходу за детьми, а также иных лиц, обратившихся в Медицинскую организацию, и разработаны в целях реализации предусмотренных действующим законодательством в сфере здравоохранения прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

2. Внутренний распорядок при оказании медицинской помощи в отделениях стационара

2.1. В отделения стационара Медицинской организации госпитализируются пациенты, нуждающиеся в комплексном углубленном обследовании, стационарном лечении и круглосуточном наблюдении медицинского персонала, оказании неотложной медицинской помощи, по направлению врачей медицинских организаций города Ярославля и Ярославской области, скорой помощи, а также пациенты без направления, обратившиеся самостоятельно.

2.2. Прием пациентов, поступающих в плановом и в экстренном порядке, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в отделение стационара по направлению пациент (сопровождающее лицо) представляет направления на госпитализацию установленной формы (в соответствии с действующими нормативными актами), полис обязательного медицинского страхования, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни (амбулаторной карты). На госпитализируемых больных

заводят соответствующую медицинскую документацию. В приемном отделении производится осмотр пациента на наличие педикулеза, инфекционных и гнойничковых заболеваний. При необходимости проводится санитарно-гигиеническая обработка пациента.

2.3.1. В случае отказа в госпитализации (отсутствие показаний к госпитализации на момент осмотра) врач отделения (дежурный врач) оказывает пациенту необходимую медицинскую помощь и делает запись в журнале отказов в госпитализации о причинах отказа и принятых мерах. Отказ в госпитализации должен быть оформлен в установленной форме.

2.3.2. В случае отказа от госпитализации по настоянию пациента, его родителей (законных представителей), пациент, его родители (законные представители) получают информацию от врача отделения (дежурного врача, лечащего врача) о состоянии здоровья, последствиях отказа от лечения и оформляют добровольный информированный отказ от госпитализации в соответствии с требованиями законодательства.

2.3.3. В случае отказа от медицинского вмешательства законного представителя лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, законный представитель обязан известить орган опеки и попечительства по месту жительства подопечного об отказе от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни подопечного, не позднее дня, следующего за днем отказа от медицинского вмешательства.

2.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой (предпочтительно хлопчатобумажной) и обувью (тапочки с гладкой верхней поверхностью из плотного материала), принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-противоэпидемиологическому режиму. Запрещается ношение шерстяной, пушистой или ворсистой одежды и обуви в стационаре.

2.5. В Медицинской организации действует пропускной режим.

Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при наличии у посетителя сменной обуви или бахил, а также пропуска, оформленного лечащим врачом.

Прием передач лицами, допущенными по уходу, осуществляется в течение рабочего времени, исключая время дневного сна с 14 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин.

Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной лечащим врачом диете. Лечащий врач, старшая медсестра отделения имеют право проводить проверку передаваемых продуктов, а также проверку правильности и сроков хранения передаваемых продуктов в холодильнике (хранение в отдельном пакете, с указанием фамилии, имени, отчества пациента, номера палаты, даты, когда были преданы продукты).

2.6. Выписка пациентов производится лечащим (дежурным) врачом по согласованию с заведующим отделением с учетом сроков лечения по клинико-статистическим группам.

2.7. В помещениях Медицинской организации запрещается:

- ходить в верхней одежде и без сменной обуви или бахил;
- хранить большие суммы денег, ценные вещи, украшения и документы (за сохранность денег, ценных вещей и документов, оставленных в палате, Медицинская организация ответственности не несет);
- шуметь, вести громкие разговоры, в том числе по мобильному телефону, иным образом создавать трудности пребывания других пациентов или мешать лечебному процессу;
- хранить скоропортящиеся продукты питания на подоконниках и в прикроватных тумбочках;
- приносить продукты питания, не разрешенные лечащим врачом к употреблению;
- открывать без разрешения медицинского персонала окна, сидеть на подоконниках;
- самовольно переставлять мебель в палатах;

- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины, биде, душе;
- курить в помещениях и на территории Медицинской организации;
- нарушать режим отделения стационара;
- пользоваться в палате электрокипятильниками, а также тройниками и удлинителями, устанавливать личную бытовую электроаппаратуру без разрешения заведующего отделением;
- пользоваться бельем, подушками и одеялами со свободных коек в палатах;
- выходить за пределы Медицинской организации без разрешения заведующего отделением и лечащего врача;
- посещать подвал, служебные помещения Медицинской организации, помещения, в которых осуществляются ремонтные работы;
- хранить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства, психотропные вещества и их прекурсоры;
- появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользоваться служебными телефонами Медицинской организации без разрешения заведующего отделением.

2.8. Пациент, его родители (законные представители) имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, в т.ч. своевременную смену постельного белья сестрой хозяйкой, а в случаях, когда пациент находится на строгом постельном режиме – совместно с постовой медсестрой – не реже 1 раза в 7 дней или по мере загрязнения;
- получение консультаций специалистов больницы, работающих в профильных отделениях стационара (вне отделения, где проходит лечение пациент), при наличии соответствующих показаний, по назначению лечащего врача;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, разрешенными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- добровольное согласие на медицинское вмешательство, анестезиологическое пособие, в соответствии с действующим законодательством;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- оформление в установленном порядке отказа 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,

- оформление отказа от медицинского вмешательства или его прекращение;

- возмещение вреда, причиненного его здоровью при оказании ему медицинской помощи;

Обо всех претензиях, замечаниях и предложениях пациенты, их родители (законные представители) имеют право заявить главному врачу, заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, заместителю главного врача по поликлинике, заведующему отделением, старшей медицинской сестре отделения, лечащему врачу или дежурному врачу, не вступая в какие-либо споры и

пререкания с ухаживающим или обслуживающим персоналом и между собой.

Замечания, предложения, отзывы о работе профильного или диагностического отделения пациенты могут записать в «Книгах отзывов и предложений», которые находятся у старшей медицинской сестры отделения стационара.

Претензии, замечания и предложения разбираются Медицинской организацией в соответствии с установленным порядком.

2.9. Пациент, его родители (законные представители) обязаны:

- соблюдать установленный в Медицинской организации режим работы;
- находиться в палатах во время врачебных обходов, в часы измерения температуры, во время тихого часа и ночного отдыха;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему, его родителю (законному представителю) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных препаратов, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, так же информировать лечащего врача о приеме лекарственных препаратов и пищевых добавок;
- своевременно ставить в известность лечащего врача и дежурный медперсонал об ухудшении состояния своего здоровья;
- соблюдать правила поведения в диагностических кабинетах и отделениях;
- принимать от посетителей только продукты питания, разрешенные лечащим врачом;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- соблюдать установленный в Медицинской организации регламент работы персонала;
- выполнять медицинские назначения и рекомендации лечащего врача;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (соблюдение личной гигиены; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; салфетки после инъекций сбрасывать в специальную емкость; постельное белье менять 1 раз в 7 дней или по мере загрязнения);
- оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство, анестезиологическое пособие, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- оформлять в установленном порядке 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,
- оформлять отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- оформлять согласие на обработку персональных данных;
- уважительно, доброжелательно и вежливо относиться к медицинскому персоналу и к другим пациентам;
- соблюдать тишину в палатах и коридорах;
- бережно относиться к имуществу учреждения (мебель, оборудование, инвентарь);
- соблюдать чистоту и порядок во всех помещениях отделения (палата, санузел, столовая, коридор, холлы);
- содержать в чистоте свою койку и прикроватную тумбочку, на период бодрствования заправлять кровать;
- экономно расходовать электроэнергию, воду;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

Самовольный уход пациента из отделения стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с возможным наступлением соответствующих последствий, за которые Медицинская организация.

В порядке, предусмотренном действующим законодательством, лицам, допущенным по уходу за ребенком, выдается листок нетрудоспособности.

3. Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в условиях дневного стационара

3.1. В дневные стационары госпитализируются пациенты по направлению лечащего врача, нуждающиеся в обследовании и лечении.

3.2. Прием пациентов, поступающих в дневные стационары в плановом порядке осуществляется в приемном отделении стационара.

При поступлении в стационар пациент, его родители (законные представители) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность. На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация. Пациент сопровождается персоналом в палату.

3.3. В случае отказа от госпитализации врач делает запись в журнале отказов от госпитализации о причинах отказа и принятых мерах. Отказ от госпитализации должен быть оформлен в установленной форме.

3.4. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой (предпочтительно хлопчатобумажной) и обувью (тапочки с гладкой верхней поверхностью из плотного материала), принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и, если это не противоречит санитарно-противоэпидемиологическому режиму. Запрещается ношение шерстяной, пушистой или ворсистой одежды и обуви в стационаре.

3.5. При лечении (обследовании) в условиях дневного стационара пациент, его родители (законные представители) обязаны соблюдать санитарно-гигиенические правила и нормы пользования бытовыми

приборами и коммуникациями; соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

3.6. Самовольный уход пациента из стационара расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

3.7. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим дневным стационаром.

3.8. Пациент, его родители (законные представители) также имеют права и несут обязанности в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 настоящих Правил.

4. Внутренний распорядок при оказании медицинской помощи в амбулаторно-поликлинических структурных подразделениях

4.1. В поликлинике оказывается первичная медико-санитарная помощь детям и подросткам Ярославской области в возрасте от 0 до 18 лет (17 лет 11 месяцев 29 дней). Оказание медицинской помощи предусмотрено непосредственно в поликлинике, на дому, в медицинских кабинетах на базе дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций.

4.2. Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь предоставляется гражданам при заболеваниях, травмах, отравлениях и других патологических состояниях, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения, изоляции и использования интенсивных методов лечения.

4.3. График работы поликлиники:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	с 08 час.00 мин. до 19 час.00 мин.
Суббота	с 08 час.00 мин. до 18 час.00 мин.
воскресенье (дежурный врач)	

поликлиники)	с 09 час.00 мин. до 15 час.00 мин.
прием вызовов на дом	с 08 час.00 мин. до 14 час.00 мин.
прием вызовов на дом (дежурный врач-педиатр)	с 14 час.00 мин. до 18 час.00 мин.
амбулаторный прием врача-педиатра по субботам	с 08 час.00 мин. до 17 час.00 мин.
оказание специализированной помощи	согласно графика работы врачей-специалистов

4.4. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

Для получения первичной медико-санитарной помощи пациент (для ребенка до достижения им совершеннолетия либо после приобретения им дееспособности в полном объеме до достижения совершеннолетия – родители (законные представители) обращается в Медицинскую организацию (поликлинику) с заявлением о выборе Медицинской организации (поликлиники).

Право выбора Медицинской организации, в том числе по территориальному принципу, может быть реализовано родителями (законными представителями) пациента не чаще одного раза в год.

Оказание неотложной помощи на дому осуществляется без учета наличия факта прикрепления к Медицинской организации, данный вид помощи предоставляется по территориально-участковому принципу.

Плановый профилактический прием к врачам-педиатрам участковым осуществляется по предварительной записи.

Консультативный прием врача-специалиста проводится по направлению врача-педиатра участкового.

Время планового приема гражданин выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором поликлиники или из имеющихся на сайте Медицинской организации.

В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

Оказание медицинской помощи при первичном обращении пациента в условиях поликлиники в случае наличия острого заболевания или обострения хронического заболевания производится вне очереди без предварительной записи (в случае инфекционной патологии в условиях фильтра).

Право на внеочередное обслуживание имеют:

- дети-инвалиды;
- дети из многодетных семей;
- дети из детских домов и домов ребенка;

Медицинская помощь маломобильным пациентам (детям – инвалидам) осуществляется на дому.

После разъяснения врача пациент, его родители (законные представители) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

Согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

Экстренный прием пациента осуществляется при острых и внезапных ухудшениях состояния здоровья: высокая температура тела (38 градусов и выше), острые внезапные боли любой локализации, нарушения сердечного ритма, кровотечения, иные состояния, заболевания, отравления и травмы, требующие экстренной помощи и консультации врача или иные критерии, согласно Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на текущий календарный год. Прием осуществляется без предварительной записи, вне общей очереди, независимо от прикрепления пациента к амбулаторно-поликлиническому учреждению. Отсутствие у пациента страхового медицинского полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

4.5. Порядок оказания первичной медико-санитарной помощи в медицинских кабинетах на базе дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций.

Оказание первичной медико-санитарной помощи организованным детям производится в медицинских кабинетах на базе дошкольных образовательных организаций и общеобразовательных организаций (далее – ООМПДОУ).

Врач-педиатр ООМПДОУ осуществляет комплекс мероприятий в рамках оказания первичной медико-санитарной помощи, диспансеризации, посещающих дошкольные образовательные организации и общеобразовательные организации.

Оказание неотложной медицинской помощи проводится врачом-педиатром ООМПДОУ. Назначение пероральных лекарственных препаратов проводится только при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) пациента.

О необходимости оказания первичной медико-санитарной помощи ребенку врач-педиатр ООМПДОУ информирует законного представителя пациента.

Организация диспансеризации, профилактических осмотров, иммунизации проводится по предварительным графикам, утвержденным руководителем поликлинического отделения.

4.6. Порядок оказания первичной медико-санитарной помощи на дому.

Показаниями для вызова медицинского работника на дом являются:

– острые внезапные ухудшения состояния здоровья (повышение температуры, боли в грудной клетке, нарушения сердечного ритма, боли в животе, иные состояния, требующие неотложной помощи и консультации врача), исключением являются легкие травмы и ушибы конечностей с остановленным кровотечением, не мешающие передвижению пациента;

– необходимость строгого соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании (вызов врача на дом после выписки из стационара по рекомендации врача-консультанта);

- тяжелые хронические заболевания при нетранспортабельности и (или) невозможности передвижения пациента;
- патронаж детей в возрасте до одного года и дородовый патронаж;
- наблюдение до выздоровления детей в возрасте до 3 лет;
- наблюдение до выздоровления детей с инфекционными заболеваниями;
- иные состояния, указанные в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на текущий календарный год.

Пациент на дому получает полный объем экстренных и неотложных противоэпидемических и карантинных мероприятий. Наблюдение детей с инфекционной патологией врачом-педиатром проводится на дому вплоть до окончания контагиозного периода в пределах действующих санитарных норм и правил. Дети первого года жизни наблюдаются на дому вплоть до выздоровления.

Вызов врача-педиатра на дом осуществляется родителями (законными представителями) пациента в часы, утвержденные положением о работе поликлиники, по телефону или непосредственно в регистратуре, медицинская помощь в вечернее время оказывается дежурным врачом согласно графику.

Время ожидания медицинского работника не должно превышать сроки, указанные в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на текущий календарный год.

4.7. Порядок работы Центра здоровья для детей.

В рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на базе Центра здоровья осуществляются мероприятия по профилактике заболеваний и формированию здорового образа жизни, в том числе:

- совершенствование и развитие системы информирования населения г. Ярославля профилактике заболеваний;
- совершенствование системы раннего выявления лиц с высоким риском развития заболеваний и коррекции у них факторов риска в рамках диспансеризации детского населения и профилактических осмотров;
- развитие инфраструктуры медицинской профилактики в рамках первичной медико-санитарной помощи;
- совершенствование системы мероприятий по профилактике вредных привычек: табачной зависимости, употребления алкоголя, наркотических и психоактивных веществ;
- прием пациентов, осуществляется в порядке самозаписи и в рамках диспансеризации несовершеннолетних.

4.8. Порядок оказания первичной специализированной медико-санитарной помощи.

Приемы врачей специалистов могут осуществляться как в порядке живой очереди, так и по предварительной записи.

Предварительная запись к врачам-специалистам осуществляется не более чем за семь дней.

Для повторного посещения талоны на прием выдаются врачом-специалистом.

Электронная запись к врачам-специалистам составляет 10% от общего объема приема и осуществляется на один месяц.

В случае неявки (опоздания) пациента на прием более чем на пять минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а данное время приема может быть зарезервировано для другого пациента.

Пациент, прибывший с территории обслуживания поликлиники другого района г. Ярославля обязан предоставить амбулаторную карту,

направление, электронный талон-направление. Время ожидания предоставления плановой медицинской помощи не должно превышать следующие сроки с даты обращения:

– прием врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи, действующей на текущий календарный год;

– проведение диагностических инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи, действующей на текущий календарный год.

4.9. Порядок работы регистратуры.

При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить действующий страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС) и документ, удостоверяющий личность.

При обращении пациента регистратор контролирует факт прикрепления к поликлинике и оформляет талон амбулаторного пациента;

Амбулаторная карта (форма 112-у) храниться в регистратуре поликлиники. Выдача амбулаторной карты на руки пациенту, его родителям (законным представителям) осуществляется с разрешения главного врача Медицинской организации по письменному заявлению родителей (законных представителей) пациента, оформленному по установленному образцу.

Информацию о приеме врачей, правилах вызова врача на дом, о предварительной записи на прием, 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 Медицинской организации.

Вызов врача на дом осуществляется по телефону и при личном обращении пациента, в журнале регистрации вызовов на дом фиксируется факт обращения за медицинской помощью.

В случае направления пациента в другую медицинскую организацию с целью госпитализации или консультации регистратор оформляет электронный талон-направление.

Отсутствие у пациента страхового медицинского полиса и личных документов не является причиной отказа в экстренном приеме.

При получении карт пациентов регистратор размещает их на стеллажах согласно системе распределения документов, принятой в данной регистратуре. Врачи-педиатры, врачи-специалисты по окончании рабочей смены обязаны вернуть амбулаторные карты пациентов в регистратуру.

4.10. Порядок работы клинко-диагностической лаборатории в амбулаторно-поликлиническом структурном подразделении.

Лабораторное обследование проводится только по направлениям от врача-педиатра, врачей-специалистов.

Лабораторное обследование детей-инвалидов, имеющих трудности с передвижением, производится на дому по предварительному согласованию с заведующей клинко-диагностической лабораторией.

Регистрация и учет проведенных лабораторных исследований осуществляется непосредственно в лаборатории.

4.11. Обязанности пациентов, их родителей (законных представителей) при посещении амбулаторно-поликлинических структурных подразделений:

- соблюдение настоящих Правил;
- соблюдение правил поведения в Медицинской организации;
- проявление уважения и доброжелательности в общении с медицинскими работниками;
- не совершать действия, способные нарушить права других пациентов и работников поликлиники;

- посещение подразделений поликлиники и медицинских кабинетов в соответствии с установленными графиками их работы;

- бережное отношение к имуществу Медицинской организации, соблюдение чистоты и тишины в помещениях поликлиники;

- соблюдение санитарно-эпидемиологического режима (при входе в режимные кабинеты одевать бахилы или сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- проявление вежливого и доброжелательного отношения к другим пациентам, соблюдение очередности, пропуск лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- соблюдение требований пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам поликлиники).

4.12. Пациентам, их родителям (законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в 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 Медицинской организации (поликлиники);

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях поликлиники;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, других помещениях поликлиники и на территории поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения руководства Медицинской организации;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;
- пользоваться служебными телефонами поликлиники без разрешения руководства поликлиники;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- использовать в выражениях нецензурную лексику, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Медицинской организации (поликлиники), громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинскими услугами. Все претензии излагаются пациентами, их родителями (законными представителями) руководству Медицинской организации (поликлиники);

– пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

– портить мебель и предметы интерьера Медицинской организации (поликлиники).

4.13. Пациент, его родители (законные представители) также имеют права и несут обязанности в соответствии с пунктами 2.8 и 2.9 настоящих Правил.

5. Порядок маршрутизации пациентов в специализированные отделения медицинских организаций г. Ярославля в зависимости от профиля основного заболевания

5.1. Пациенты с основными заболеваниями по профилям: «нефрология», «гастроэнтерология», «гематология», «детская хирургия», «детская урология-андрология», «травматология», «ортопедия», «нейрохирургия», «неврология», «эндокринология», «оториноларингология», «педиатрия в периоде новорожденности» госпитализируются в профильные отделения ГБУЗ ЯО «Областная детская клиническая больница».

Пациенты с основным заболеванием по профилю «детская гинекология» госпитализируются в ГБУЗ ЯО «Областной перинатальный центр».

Пациенты с основными заболеваниями по профилям: «кардиология», «ревматология», «педиатрия» госпитализируются в ГБУЗ ЯО «КБ №10».

Пациенты с основными заболеваниями по профилям: «пульмонология», «аллергология-иммунология», «педиатрия в грудном и раннем возрасте», «гастроэнтерология» госпитализируются в ГУЗ ЯО ДКБ №1.

Пациенты с основными заболеваниями по профилю «офтальмология» госпитализируются в детское офтальмологическое отделение ГБУЗ ЯО «Областная клиническая больница».

Пациенты с нагноительными заболеваниями, опухолями и врожденными аномалиями, требующими сложной диагностики, госпитализируются по согласованию в отделение челюстно-лицевой хирургии ГБУЗ ЯО «Областная

клиническая больница» или ГБУЗ ЯО «Областная детская клиническая больница».

5.2. Госпитализация подростков осуществляется по согласованию с руководством больницы, кроме отделений, профиль которых имеет приставку «детская», куда госпитализации осуществляется на общих основаниях.

6. Порядок хранения и движения амбулаторных карт

Хранение амбулаторных карт осуществляется в регистратуре поликлиники.

В независимости от завершения или продолжения обследования пациент оставляет амбулаторную карту врачу-специалисту, а в случае получения амбулаторной карты с разрешения главного врача Медицинской организации на руки сдает амбулаторную карту в регистратуру и получает в регистратуре маршрутный лист с указанием даты и времени дальнейшего обследования (при необходимости).

Все врачи-специалисты по окончании работы сдают амбулаторные карты в регистратуру.

При получении карт пациентов регистратор размещает их на стеллажах в регистратуре и в архиве в порядке присвоенных номеров.

7. Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов, их родителей (законных представителей)

7.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения относятся:

– оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе Медицинской организации, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родителей (законных представителей).

7.2. Обращения граждан могут поступать в Медицинскую организацию в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

7.3. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к руководителю Медицинской организации, его заместителям или заведующим подразделениями лично или через своего законного представителя.

Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в Медицинскую организацию из других органов или организаций.

11.4. В целях реализации прав граждан на обращение, главный врач Медицинской организации должен обеспечить:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрацию и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовку и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

7.5. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностного лица Медицинской организации, к которому могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

об адресах электронной почты и интернет-сайта Медицинской организации (при их наличии);

о графике личного приема граждан главным врачом Медицинской организации;

об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций (департамент здравоохранения и фармации Ярославской области, Территориальный орган Росздравнадзора по Ярославской области, Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ярославской области, страховые медицинские организации Ярославской области, Управление Роспотребнадзора по Ярославской области и другие).

Вышеперечисленная информация в обязательном порядке публикуется на официальном сайте Медицинской организации.

7.6. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Медицинской организации.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется в Медицинской организации отдельно от других видов делопроизводства.

Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан возлагается приказом главного врача Медицинской организации.

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача Медицинской организации по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в организации здравоохранения составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

7.7. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в Медицинской организации в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом главного врача Медицинской организации.

Учету подлежат все обращения, поступившие в Медицинскую организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществлявшего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

7.8. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у пациента, его родителей (законных представителей), обращающихся с жалобой. При этом необходимо получить отметку лица, ответственного за делопроизводство, с указанием входящего номера либо подпись главного врача Медицинской организации с указанием даты.

Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов по сути обращения они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Все поступившие в Медицинскую организацию обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику Медицинской организации или о перенаправлении обращения по подведомственности принимает главный врач Медицинской организации в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику Медицинской организации, действие (бездействие) которого в них обжалуется.

7.9. Работник Медицинской организации, получивший поручение главного врача Медицинской организации о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

7.10. Работник Медицинской организации, получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников Медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения.

Работник Медицинской организации, получивший поручение главного врача Медицинской организации о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.11. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, главный врач Медицинской организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

7.12. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

7.13. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено Медицинской организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач Медицинской организации вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

7.14. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются в письменном виде на бланке исходящего письма Медицинской организации и подписываются

главным врачом Медицинской организации, либо лицом его замещающим, в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

7.15. В случае, если обращение поступило в Медицинскую организацию в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в Медицинскую организацию по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

7.16. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры ответственности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.17. В Медицинской организации не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений по следующим признакам:

- количество поступивших обращений, в том числе в разрезе видов, поводов и повторности обращений;
- количество обращений, рассмотренных с нарушением установленного порядка, их причины;
- количество обоснованных жалоб, в том числе в разрезе Ф.И.О. и должностей конкретных медицинских работников (и подразделений), чьи действия обжаловались;
- принятие необходимых мер по обоснованным жалобам.

7.18. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются главному врачу Медицинской организации.

7.19. Устные обращения рассматриваются в МО лицом, к которому обратился гражданин (главный врач, его заместители, заведующие подразделениями) в ходе личного приема.

7.20. Главный врач Медицинской организации проводит личный прием граждан и работников Медицинской организации с периодичностью два раза в неделю по вторникам и четвергам с 08 час. 00 мин. до 09 час. 00 мин. предварительной записи.

Информация о принятых главным врачом Медицинской организации заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

7.21. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

7.22. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, в спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие организации или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.23. Рассмотрение жалоб и обращений пациентов, их родителей (законных представителей) по качеству оказания медицинской помощи осуществляется на заседаниях врачебной комиссии Медицинской организации в порядке, установленном Положением о контроле качества и безопасности медицинской деятельности.

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

8.1. Информация о состоянии здоровья, 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 предоставляется пациенту, его родителям (законным представителям) в доступной для него форме.

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется родителям (законным представителям) несовершеннолетнего пациента по их письменному заявлению на имя главного врача Медицинской организации лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

8.3. Лечащим врачам и другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении, запрещается передавать информацию о состоянии здоровья пациента кому бы то ни было по телефону.

8.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту, его родителям (законным представителям).

8.5. Пациент либо его родители (законные представители) имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

8.6. Родители (законные представители) пациента, имеют право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются в соответствии с действующим законодательством.

8.7. Исчерпывающий перечень правовых оснований для предоставления сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия пациента, его родителей (законных представителей) установлен в части 4 статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2013 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9. График работы должностных лиц

9.1. Режим работы отделений стационара – круглосуточно для круглосуточного или в дневное время для дневного стационара.

9.2. Режим работы Администрации медицинской организации по приему граждан:

понедельник – пятница с 8 час. 30 мин. до 15 час. 30 мин.;

суббота, воскресенье – прием граждан не осуществляется.

График и режим работы медицинской организации в праздничные и выходные дни регламентируется приказом главного врача Медицинской организации в соответствии с приказом департамента здравоохранения и фармации Ярославской области.

Контактные телефону для предварительной записи:

+7 (4852) 73-00-04 Заместитель главного врача по лечебной работе
ВЛАСОВА АННА ВИКТОРОВА

+7 (4852) 75-52-49 Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
АНДРЕЕВА ЕЛЕНА АРКАДЬЕВНА

+7 (4852) 73-66-80 Заместитель главного врача по поликлинике
БАСАЕВА ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА

10. Ответственность

Нарушение Правил внутреннего распорядка Медицинской организации влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством.