

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК

« 26 »



A. С. Конев

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГОБУЗ «МГДП №1»

« 26 »



E.I. Сулима

П Р А В И Л А
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБЛАСТНОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 1»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника №1», режим работы учреждения, порядок обращения пациентов их права и обязанности.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ, приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2012 № 366н "Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи", Приказом Минздрава России от 28.02.2019 N 108н (ред. от 25.09.2020) "Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования"; Постановления Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2020 года N 2299 О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов, Закона Мурманской области "О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Мурманской области на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов"

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) ГОБУЗ «Мурманская детская поликлиника №1» (далее - Поликлиника) для пациентов 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 законным представителем) и Поликлиникой. Распространяются на структурные подразделения ГОБУЗ «Мурманская детская поликлиника №1».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов - это регламент 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.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, законных представителей, 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- режим работы Поликлиники и ее должностных лиц,
- порядок обращения пациентов в Поликлинику,
- права и обязанности пациента;

1. 5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Поликлиники в доступном месте, а также на официальном сайте Поликлиники: <https://detpo.ru>.

2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц.

2.1. Юридический адрес поликлиники: ул. Полярные Зори, дом 36, г. Мурманск, 183025.

Адрес электронной почты: dkdp@detpo.ru.

Сайт поликлиники: <https://detpo.ru>.

Телефон приемной (ул. Полярные Зори, 36): (8152) 44-29-99;

Телефон приемной (ул. Папанина, 1): (8152) 47-73-89;

Телефон заместителя главного врача по медицинской части: +79009430140;

Телефон заместителя главного врача по клинико-экспертной работе: +79009430135;

Телефон заместителя главного врача по работе с организованным детством: +79009430115;

Телефон заведующей 1 педиатрическим отделением: +79009430125

Телефон заведующей 2 педиатрическим отделением: +79009430080

Телефон регистратуры: 567788

Телефон заведующей отделением организации медицинской помощи несовершеннолетним в образовательных организациях:

Телефон: +79009430115

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.

2.2. Прием пациентов по личным вопросам главным врачом Поликлиники: понедельник с 15.00 до 17.00 часов по адресу: ул. Полярные Зори, д.36, каб. 320

Прием пациентов заместителем главного врача по медицинской части Поликлиники: вторник с 15.00 до 17.00 часов по адресу: ул. Папанина, д.1, каб. 417.

2.3. В Поликлинике медицинская помощь оказывается с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00, в субботу с 09.00 до 15.00, воскресенье и праздничные дни - выходной.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача-педиатра с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00, в субботу с 09.00 до 12.00.

2.4. Понедельник, среда, пятница прием пациентов всех возрастов с лечебной и профилактической целью (по предварительной записи).

2.5. Вторник прием детей до года с профилактической целью (по предварительной записи).

2.6. Четверг прием детей всех возрастов с профилактической и диспансерной целью (по предварительной записи).

2.7. Оказание медицинской помощи в неотложной форме осуществляется в

кабинетах неотложной помощи фельдшерами или врачами-педиатрами.

2.8. Неотложная специализированная помощь, оказывается по направлению фельдшера или врача-педиатра.

2.9. Прием пациентов для подготовки госпитализации в стационар, в плановом порядке, за 14 дней до даты госпитализации.

2.10. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), время приема и правила приема устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала, уровнем заболеваемости, количеством специалистов. График и режим работы утверждаются главным врачом.

2.11 Информацию о режиме работы поликлиники, часах приема можно узнать в по телефону колл центра, у регистратора при посещении регистратуры, через информаты, на информационных стендах расположенных в холле регистратуры и на официальном сайте Поликлиники.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

3.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в системе ОМС и на платной основе.

3.2. Первичная медико-санитарная помощь является основой системы оказания медицинской помощи и включает в себя мероприятия по профилактике, диагностике, лечению заболеваний и состояний медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни и санитарно-гигиеническому просвещению населения и оказывается поликлиникой по территориально-участковому принципу, в поликлинике и на дому.

3.3. В Поликлинике первичная медико-санитарная помощь оказывается бесплатно в амбулаторных условиях и в условиях дневного стационара (педиатрия, акушерство-гинекология), в плановой и неотложной форме, в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам медицинской помощи на территории Мурманской области.

3.4. Паллиативная медицинская помощь оказывается неизлечимо больным детям, в рамках первичной медико-санитарной помощи и представляет собой комплекс медицинских вмешательств, направленных на избавление от боли и облегчение других тяжелых проявлений заболевания, в целях улучшения качества жизни неизлечимо больных пациентов.

3.5. Экстренная 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 угрожающие жизни и здоровью пациента) необходимо обращаться в службу скорой помощи по телефону 03 и с мобильных телефонов «030», «103», «112».

3.6. Медицинская помощь гражданам в Поликлинике осуществляется в

соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, порядками оказания медицинской помощи, в соответствии с клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и утвержденными стандартами медицинской помощи.

3.7. Поликлиника осуществляет оказание медицинской помощи детям, состояние которых не требует круглосуточного медицинского наблюдения.

3.8. Для получения медицинской помощи, граждане имеют право на выбор лечащего врача (с учетом согласия врача), а также на выбор медицинской организации.

3.9. Реализация права на выбор врача, в том числе лечащего врача (с учетом согласия врача), осуществляется при следующих условиях:

-для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, в том числе по территориально-участковому принципу, не чаще одного раза в год (за исключением случаев изменения места жительства или места пребывания гражданина);

-гражданин осуществляет выбор не чаще одного раза в год (за исключением случаев замены медицинской организации) врача-педиатра, врача-педиатра участкового, с учетом их согласия путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации;

-при отсутствии волеизъявления гражданина о выборе врача при оказании первичной медико-санитарной помощи прикрепление гражданина к врачу-педиатру участковому осуществляется руководителем Поликлиники

3.10. Направление пациентов, нуждающихся в получении специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в организации, оказывающие данный вид помощи осуществляется в соответствии с нормативными документами Российской Федерации и Министерства здравоохранения Мурманской области.

3.11. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях, в плановой форме, лекарственное обеспечение осуществляется за счет личных средств граждан, за исключением отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в соответствии с действующим законодательством.

3.12. Лекарственное обеспечение граждан, в том числе отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в соответствии с действующим законодательством, при оказании им первичной медико-санитарной помощи в плановой форме в амбулаторных условиях осуществляется в порядке, установленном приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20 декабря 2012 года № 1175н «Об утверждении порядка назначения и выписывания лекарственных препаратов, а также форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения», от 20 декабря 2012 года № 1181н «Об утверждении порядка назначения и выписывания медицинских изделий, а также форм рецептурных бланков на медицинские изделия и порядка оформления указанных бланков, их учёта и хранения».

3.13. Амбулаторная помощь пациентам оказывается с учетом следующих

условий:

при наличии медицинский показаний, проведения приема врачом - педиатром участковым, в день обращения пациента (или по предварительной записи);

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 14 рабочих дней;**

при проведении диагностических, инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной медико - санитарной помощи в плановой форме **- не более 14 рабочих дней;**

3.14. Обязательным условием оказания медицинской помощи в плановом порядке является присутствие родителей или законных представителей с пациентами до 15 лет. В случае оказания неотложной медицинской помощи детям до 15 лет в отсутствии их родителей или законных представителей врач впоследствии предоставляет им исчерпывающую информацию о состоянии здоровья ребенка и об оказанной медицинской помощи.

3.15. Для получения медицинской помощи на дому пациент может - вызвать на дом участкового врача-педиатра по телефону, через интернет, а так же при личном обращении в регистратуру с понедельника по пятницу с 8.00 до 18.00, в субботу с 09.00 до 12.00.

Перечень состояний и поводов для оказания неотложной медицинской помощи детскому населению.

1. Повышение температуры тела у детей в возрасте с 1 года до 17 лет включительно.
2. интенсивные боли различной локализации
3. Ухудшение состояния больных с хроническими заболеваниями.
4. Многократная рвота (более 2 раз)
5. Повышение артериального давления.
6. Диарея
7. сыпь

3.16. Экстренная госпитализация пациента с острой патологией осуществляется с привлечением станции скорой медицинской помощи.

3.17. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при наличии очередности на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь специалистов. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону и по средствам информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и через инфоматы.

3.18. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники и на сайте: <https://detpo.ru>

4. Права и обязанности пациентов.

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие 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;
- выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законодательством;
- выбор врача с учетом согласия врача,
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц непосредственно участвующих в оказании 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 Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение информации о своих правах и обязанностей, состояние 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 в установленном Поликлиникой порядком, к главному врачу Поликлиники.

Пациент обязан:

- При обращении за медицинской помощью предъявлять страховой

медицинский полис, документ удостоверяющий личность;

- 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 (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, вход в режимные кабинеты Поликлиники в бахилах);

- Соблюдение правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями при введении повышенной готовности в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой короновирусной инфекции (COVID-19), утвержденных Правительством Мурманской области и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

- 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 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;

- Передвигаться в детских колясках (закрытого и открытого типа), на роликовых коньках по учреждению запрещается.

- парковка, хранение детских колясок в помещениях учреждения запрещена.

4.3. 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.

4.4. 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.
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра, в том на пеленальном столике.
- 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 или представителей;
- 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;

Правила поведения пациента, получающего физиотерапевтические процедуры:

1. Физиотерапевтические процедуры проводятся в установленные дни и часы, после лёгкого завтрака или через 2-3 часа после еды. Принимать процедуры натощак не рекомендуется.
2. Детям до 7 лет процедуры проводятся только в присутствии родителей. Допускается присутствие не более одного сопровождающего с малолетним ребенком.
3. До приёма процедуры необходимо сообщить медицинскому персоналу о недомогании, общей слабости, повышении температуры

тела и т.д.

4. Во время процедуры лежать спокойно, соблюдать тишину, не разговаривать, запрещен прием пищи.
5. После приёма процедуры отдохнуть 15-20 минут.
6. Находясь в физиотерапевтическом кабинете необходимо отключать мобильные телефоны.
7. Сопровождающие ребенка взрослые должны следить за поведением ребенка, за неподвижностью наложенных электродов и пластин.
8. Если ребенок чрезвычайно подвижен и не может находиться в определенном положении некоторое время, это может привести к смещению электродов, пластин и осложнениям, в этом случае от процедур лучше отказаться.
9. Перед процедурой снять с ребенка все металлические предметы, украшения, часы.
10. При приёме процедур категорически запрещается касаться руками аппаратов, батарей отопления, водопроводных труб.
11. В случае появления неприятных ощущений (боль, чрезмерное тепло, жжение, головокружение) необходимо срочно сообщить медицинской сестре физиотерапевтического кабинета.
12. В день проведения рентгенологических исследований, ФГДС физиотерапевтические процедуры не проводятся

Правила поведения пациентов в зале лечебной физкультуры (ЛФК):

1. Занятие лечебной физкультурой проводятся в установленные дни и часы, после лёгкого завтрака или через 2-3 часа после еды. Принимать процедуры натощак не рекомендуется. На процедуры следует приходить за 5-7 минут до начала занятия.
2. При посещении занятий в зале ЛФК при себе необходимо иметь спортивную одежду, чистые носки, коврик или пеленку.
3. Перед процедурой необходим небольшой отдых (10-15 минут) и обязательно отдых (от 20 до 30 минут) после процедуры.
4. В случаях плохого самочувствия, выраженного болевого синдрома, недомогания перед процедурой - сообщить об этом инструктору ЛФК.
5. Запрещается жевание жвачки, прием пищи и жидкостей во время процедуры.
6. Запрещается пользоваться мобильным телефоном.
7. Не допускается присутствие во время процедуры посторонних лиц, за исключением лиц, осуществляющих уход за пациентом.
8. Во время занятий пациент должен четко выполнять указания инструктора, не разговаривать и не отвлекаться, быть сосредоточенным

на лечебном процессе. В случае не соблюдения данных правил, ребенок снимается с курса ЛФК.

Правила поведения пациентов в кабинете массажа:

1. Массаж пациенту в назначенное время, т.к. время опоздания отразится на продолжительности сеанса массажа.
2. При пропуске сеансов массажа курс массажа не продлевается.
3. Пациенты, пропустившие более двух сеансов массажа без уважительных причин, снимаются с лечения.
4. Запрещается приносить еду в кабинет массажа.
5. Запрещается пользоваться дезодорантами, туалетной водой с резким запахом.
6. Допускается наличие не более одного сопровождающего с малолетним ребенком.
7. В случаях плохого самочувствия, выраженного болевого синдрома, недомогания перед процедурой - сообщить об медицинской сестре массажного кабинета.