



Приложение №1  
к приказу №96 от 18 августа 2015 г.  
Главный врач  
ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5»  
Д.Е. Дуткин  
18 августа 2015 г.

## ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг государственного автономного учреждения здравоохранения «Детская городская поликлиника №5»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5» (далее Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Настоящие Правила утверждаются приказом главного врача ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5».

1.3. Внутренний распорядок для потребителей услуг определяется настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Учреждения и его должностных лиц;
- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в холле регистратуры).

### 2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане прикрепляются в Учреждение по территориально – участковому принципу или по заявлению согласно Федеральному закону от 21.11.2011 №323-ФЗ (далее ФЗ №323) и иным нормативно-правовым актам.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-педиатром участковым или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения пациента.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориально – участковому принципу непосредственно в Учреждении или на дому в соответствии с Приложением №18 к приказу Минздрава СССР от 19 января 1983 г. №60.

В Учреждении медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 7-00 до 19-00, в субботу с 8-00 до 13-00. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача с 8-00 до 13-00, дежурного врача с 13-00 до 17-00 (по телефону 52-58-18; 52-42-82); в субботу дежурного врача с 8-00 до 13-00. В праздничные дни: приём больных дежурным врачом в Учреждении, приём вызовов на дом осуществляется по дополнительному графику в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Республики Татарстан, Управления здравоохранения г. Набережные Челны.

2.4. При состояниях, не требующих экстренной медицинской помощи, пациент обращается в регистратуру Учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис обязательного медицинского страхования (или добровольного медицинского страхования). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом Министерства здравоохранения России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководством Учреждения!

2.5. Приём врачом-педиатром участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента или по предварительной записи через регистратуру или портал государственных услуг [uslugi.tatarstan.ru](http://uslugi.tatarstan.ru).

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Учреждении осуществляется при их непосредственном обращении по направлению участкового врача или другого врача-специалиста, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет» или путём внесения непосредственной записи врачом через ЕГИС ЭЗ Министерства здравоохранения Республики Татарстан.

Вопрос о необходимости неотложной консультации врачом-специалистом решается участковым врачом, врачом-специалистом или заведующим отделением.

Время на приём больного врачом педиатром-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приёма 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, наглядно (с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения), а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения по месту жительства пациента, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения при наличии показаний.

2.8. При необходимости стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

### **3. Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с ФЗ №323 и иными нормативными актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

– уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получать информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с предложениями, замечаниями, жалобами и т.д. к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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;

### 3.2. Обязанности пациента и его законного представителя:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Учреждения для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять назначения лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; 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 своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

## 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с ФЗ №323; Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее ФЗ №59) и иными нормативными актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приёма граждан по личным вопросам или обратиться в письменной форме в любом доступном для пациента виде.

4.2. При личном приёме 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.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ №59.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своём 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном ФЗ №59.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи в соответствии с законами Российской Федерации.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (её) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным нормативно-правовыми актами.

## **6. График работы Учреждения и её должностных лиц**

6.1. График работы Учреждения и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Учреждения и её должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с должностными инструкциями персонала Учреждения и по согласованию с профсоюзным органом. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Приём населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде, расположенном в холле регистратуре.

6.5. Регламент работы Учреждения утверждается главным врачом.

6.6. Место нахождения Учреждения: Республика Татарстан, г. Набережные Челны, проспект Сююмбике, дом 45.

6.7. Структурные подразделения ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5» расположены по следующим адресам: г. Набережные Челны, проспект Чулман, 19.

## **7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

7.1. В Учреждении производится оказание платных медицинских услуг за наличный расчёт, по ДМС и по договорам с организациями в соответствии с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг населению ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5».

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде в Учреждении и сайте в сети интернет по адресу: <https://zdrav.tatar.ru/detpol5chelny/section/news>.

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Учреждения.

8.2. Учреждение, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка ГАУЗ «Детская городская поликлиника №5».