БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ОМСКОЙ БЛАСТИ
«ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 4»

ПРИКАЗ

«09» 01 2023 г. № 41

г. Омск

Об утверждении правил внутреннего распорядка для посетителей БУЗОО «ДГБ №4»

С целью упорядочения работы БУЗОО «Детская городская больница №4» **приказываю:**

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для посетителей БУЗОО «ДГБ №4» в соответствии с приложением с 09 января 2023 года.
2. Разместить Правила для ознакомления на информационных стендах или в информационных папках во всех структурных подразделениях БУЗОО «ДГБ №4», а также на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» по адресу: www.dgb4-omsk.ru. Ответственный: Пресняк К.П.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач /И.В. Суворова/

С приказом ознакомлены:

Дата	Должность	ФИО	Подпись
09.01.2023	зам. гл. врача по РМР	Пресняк К.П.	

Приложение
к приказу главного врача
БУЗОО «ДГБ №4
От «09» 01 2023 года

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач БУЗОО «ДГБ №4»
_____ И.В.Суворова
«__» _____ 2023 года

Правила внутреннего распорядка
для посетителей
БУЗОО «Детская городская больница №4»

I. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации поведение пациента, его законного представителя, посетителя в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области «Детская городская больница №4» (далее – БУЗОО «ДГБ №4»), а также иные вопросы, возникающие между участниками отношений пациент (его законный представитель, посетитель) – БУЗОО «ДГБ №4».

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов и их законных представителей, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обеспечения безопасности пациентов, их законных представителей, посетителей и сотрудников учреждения при нахождении в БУЗОО «ДГБ №4».

1.3. Настоящие Правила разработаны на основании законодательства РФ и Омской области, и нормативных правовых актов органов государственной власти Российской Федерации и Омской области.

1.4. Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами БУЗОО «ДГБ №4», их законными представителями и посетителями учреждения.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах или в информационных папках во всех структурных подразделениях БУЗОО «ДГБ №4», а также на официальном сайте www.dgb4-omsk.ru в сети «Интернет». При обращении в структурные подразделения БУЗОО «ДГБ №4» пациенты, их законные представители и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок прикрепления к поликлиникам БУЗОО «ДГБ №4» для медицинского обслуживания;

- порядок обращения в структурные подразделения БУЗОО «ДГБ №4»;

- режим работы поликлиник БУЗОО «ДГБ №4»;

- права и обязанности пациентов и их законных представителей;

- правила пребывания на территории и в структурных подразделениях БУЗОО «ДГБ №4»;

- права и обязанности пациентов и их законных представителей

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок разрешения спорных и конфликтных ситуаций между пациентами, их законными представителями, посетителями и БУЗОО «ДГБ №4»;

- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.7. Нарушение настоящих Правил влечёт за собой ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Порядок прикрепления гражданина к БУЗОО «ДГБ №4» для медицинского обслуживания.

2.1. Каждый гражданин при получении плановой первичной медико-санитарной помощи имеет право не чаще, чем 1 раз в год (за исключением случаев смены места жительства) на выбор медицинской организации и врача (с учётом согласия врача) Прикрепление гражданина для оказания ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи осуществляется в соответствии со ст. 21 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом МЗ РФ от 26.04.2012 года № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», а также приказа МЗ РФ от 21.12.2012 года № 1342н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2.2. При первичном обращении в поликлинику БУЗОО «ДГБ №4» гражданин лично или через своего представителя с целью прикрепления к БУЗОО «ДГБ №4» для медицинского обслуживания подаёт в регистратуру поликлиники письменное заявление о выборе медицинской организации установленной формы. При подаче заявления о выборе медицинской организации предъявляются **оригиналы или заверенные нотариусом** копии документов в соответствии с п.5 приказов МЗ РФ № 406н от 26.04.2012 года и № 1342н от 21.12.2012 года. Заявление подаётся ответственному за прикрепление населения сотруднику регистратуры в соответствии с его режимом работы.

2.3. Прикрепление гражданина для оказания ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи осуществляется в течение 14 дней с момента подачи письменного заявления о выборе медицинской организации установленной формы.

III. Порядок обращения в поликлиники БУЗОО «ДГБ №4»

3.1. Поликлиники БУЗОО «ДГБ №4» осуществляют первичную медико-санитарную помощь прикреплённому детскому населению в возрасте населению от 0 до 18 лет по территориально - участковому принципу с учётом права пациента на выбор врача. Первичная медико-санитарная помощь может оказываться населению:

3.1.1. бесплатно – в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области на текущий год

за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
3.1.2. платно - за счет средств граждан и организаций.

3.2. **При каждом обращении в БУЗОО «ДГБ №4» для получения медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи пациент (законный представитель) обязан предъявить оригинал действующего полиса обязательного медицинского страхования и документа, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении)**. Отсутствие страхового полиса и (или) документа, удостоверяющего личность, может явиться причиной для отказа в оказании медицинских услуг, кроме случаев оказания медицинской помощи при угрожающих жизни состояниях.
3.3. При первом обращении пациента в структурные подразделения БУЗОО «ДГБ №4» на него оформляется медицинская карта (форма 112/у, форма 025/у). Пациент (законный представитель) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и информированное добровольное согласие на обработку персональных данных.
3.4. В случаях, когда несовершеннолетнего/недееспособного пациента сопровождает лицо, не являющееся законным представителем, должна быть предъявлена нотариально оформленная или подписанная законным представителем пациента в присутствии медицинского работника БУЗОО «ДГБ №4» доверенность установленной формы на право получать информацию о состоянии здоровья, знакомиться с медицинскими документами, принимать решения по вопросам, касающимся состояния здоровья пациента, и документ, удостоверяющий личность сопровождающего лица.
3.5. **Медицинская карта** относится к первичным медицинским документам и **должна храниться в поликлинике. Выдача медицинских карт на руки пациентам (законным представителям) возможна только с разрешения администрации учреждения** (главный врач, заместитель главного врача по поликлинической работе, заведующий поликлиникой) **по личному письменному заявлению пациента** (законного представителя). **Самовольное изъятие медицинской карты и вынос её за пределы учреждения строго запрещается.**
3.6. Предоставление медицинских услуг в поликлиниках БУЗОО «ДГБ №4» осуществляется преимущественно по предварительной записи за исключением случаев оказания неотложной медицинской помощи.
3.7. Запись на приём к врачам, ведущим амбулаторный приём, осуществляется согласно расписанию работы специалистов. Расписание специалистов представлено на информационном стенде в регистратуре поликлиники, в инфоматах, на официальном сайте БУЗОО «ДГБ №4» по адресу: www.dgb4-omsk.ru, на информационных порталах («Единый портал государственных услуг», «Региональный портал медицинских услуг»), а также в приложении «К-Врачу».
3.8. Записаться на приём можно следующими способами: при личном обращении в регистратуру, по телефону, на приёме у врача, через инфомат, через интернет. При записи на приём к врачу в регистратуре поликлиники необходимо предъявить действующий полис ОМС. В случае записи на приём к врачу-специалисту необходимо дополнительно предъявить направление на консультацию установленного образца, выданное лечащим врачом.
3.9. Сроки ожидания при оказании медицинской помощи в плановой форме устанавливаются Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области на текущий год.
3.10. Право внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан, установленное законодательством Российской Федерации, реализуется **на основании документа, подтверждающего принадлежность гражданина к указанной категории** граждан, **при наличии медицинских показаний. Внеочередное оказание**

медицинской помощи отдельным категориям граждан в плановой форме **предусматривает сокращение сроков ожидания** медицинской помощи, установленных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области на текущий год.

3.11. Пациент обязан приходить на приём в назначенные дни и часы. В случае неявки на приём в назначенное время или опоздания более чем на 15 минут, запись отменяется без сохранения очерёдности. При невозможности воспользоваться талоном, пациент должен отменить предварительную запись на приём, обратившись в регистратуру поликлиники лично или по телефону.

Пациенты, предварительно записавшиеся на приём к врачу, обслуживаются по времени записи. В случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией время приема может быть смещено относительно запланированного.

3.12. Пациенты, обратившиеся без записи, принимаются при наличии у врача возможности в свободное время между приемами предварительно записавшихся пациентов, либо после предварительно записавшихся пациентов, если до конца приёма осталось время. Возможность попасть на приём без записи необходимо заранее согласовать с врачом.

3.13. При обращении в регистратуру пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, регистратор направляет их в кабинет неотложной медицинской помощи.

3.14. Медицинская помощь может быть оказана на дому врачом-педиатром участковым или врачом кабинета неотложной медицинской помощи. Показания для оказания медицинской помощи на дому:

□□внезапные острые заболевания,

□□ухудшение состояния здоровья, не позволяющего больному посетить поликлинику, (высокая температура от 38 и выше, боли в животе и др);

□□обострение хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

□□заболевания детей до трехлетнего возраста;

□□состояния, угрожающие окружающим (наличие контакта с инфекционным больным; появление сыпи на теле без видимой причины; установленные инфекционные заболевания до окончания заразного периода).

Вызов врача-педиатра на дом осуществляется с 8.00 до 18.00 в рабочие дни, с 8.00 до 14.00 в выходные и праздничные дни по телефону или при личном обращении в регистратуру. Врача-педиатра участкового можно вызвать на дом в рабочие дни с 8.00 до 12.00. В остальное время вызовы обслуживаются врачами кабинета неотложной медицинской помощи.

В соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Омской области при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях в плановой форме сроки ожидания посещения гражданина на дому врачом первичного звена – не более 24 часов с момента обращения.

При вызове врача на дом пациент (его законный представитель) **обязаны** обеспечить доступ в квартиру (дом), создать необходимые условия для работы врача (возможность вымыть руки, чистое полотенце для рук, стул, чистая ложка для осмотра горла), убрать из комнаты домашних животных, навести в комнате, где находится пациент, порядок. При

отсутствии свободного доступа в квартиру (дом) в момент прихода врача учреждение оставляет за собой право не принимать повторный вызов к данному пациенту.

3.15. Консультации пациентов на дому врачами-специалистами осуществляются в плановом порядке. Необходимость консультации определяется лечащим врачом по согласованию с заместителем главного врача по поликлинической работе.

IV. Режим работы поликлиники

Поликлиника № 1 по адресу: ул. 21-я Амурская, дом 14Д
будние дни - с 8.00-19.00, суббота, воскресенье и праздничные дни – с 8.00-14.00.
Поликлиника № 2 по адресу: ул. 2 Совхозная, дом 31
будние дни - с 8.00-18.00, суббота – с 8.00-14.00, воскресенье – выходной,
праздничные дни – с 8.00-14.00.
Поликлиника № 3 по адресу: ул. Сибмисовская, дом 14
будние дни - с 8.00-18.00, суббота – с 8.00-12.00, воскресенье – выходной,
праздничные дни – с 8.00-14.00.
Вызов врача на дом:
будние дни, суббота, праздничные дни с 8.00 до 12.00 по телефону регистратуры своей поликлиники.
Вызов дежурного врача:
будние дни с 12.00 до 18.00, в субботу и праздничные дни с 12.00 до 14.00, в воскресенье с 8.00 до 14.00
по телефону 21-37-47.

V. Права пациентов и их законных представителей

В соответствии с действующим законодательством при посещении БУЗОО «ДГБ №4» пациент и его законные представители имеют право на:

5.1. на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

5.2. выбор врача и выбор медицинской организации не чаще 1 раза в течение года (за исключением случаев изменения места жительства) в соответствии с законодательством РФ;

5.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

5.4. получение консультаций врачей-специалистов;

5.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

5.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

5.8. отказ от медицинского вмешательства;

5.9. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

5.10. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

5.11. допуск к нему священнослужителя, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

VI. Обязанности пациентов, их законных представителей и иных посетителей:

6.1. заботиться о сохранении своего здоровья;

6.2. в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

6.3. соблюдать режим лечения и правила поведения в медицинской организации;

6.4. выполнять в полном объёме предписания лечащего врача;

6.5. соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка и требования санитарно-эпидемиологического режима;

6.6. оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (отказ от медицинского вмешательства);

6.7. соблюдать нормы морали, этики и культуры поведения; уважать права других посетителей поликлиники и медицинского персонала;

6.8. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу больницы; соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источника возгорании или иных угроз немедленно сообщить об этом персоналу поликлиники;

VII. Правила пребывания на территории и в поликлинике пациентов, их законных представителей и иных посетителей.

В целях соблюдения общественного порядка, обеспечения безопасности посетителей и сотрудников, пресечения противоправной и террористической деятельности на территории, в здании и служебных помещениях учреждения запрещается:

7.1. курить, приносить и употреблять алкогольные напитки, наркотики и другие сильнодействующие вещества;

7.2. приносить оружие, ядовитые, химические, радиоактивные и взрывчатые вещества;

7.3. играть в азартные игры;

7.4. без приглашения входить в служебные помещения и находиться в них без разрешения;

7.5. нарушать общественный порядок: шуметь, нецензурно выражаться, мусорить, позволять детям играть в подвижные игры, забираться на окна и пеленальные столики;

7.6. оставлять малолетних детей без присмотра;

7.7. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок и стендов;

7.8. выносить из помещения поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;

7.9. самовольно размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления;

7.10. производить без разрешения фото- и видеосъёмку служебных документов и помещений, медицинских документов других пациентов, других посетителей и сотрудников поликлиники;

7.11. выполнять в здании поликлиники функции торговых агентов, представителей, распространителей;

7.12. находиться в помещениях БУЗОО «ДГБ №4» в верхней одежде.

VIII. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

В соответствии с ст. 22 Федерального закона «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 года № 323-ФЗ пациенты и их законные представители имеют право на:

8.1. получение в доступной для него форме имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений 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. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении;

8.2. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

8.3. по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок выдачи медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента определён приказом МЗ РФ от 2 мая 2012 г. N 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Срок выдачи - не более 3 рабочих дней.

IX. Порядок разрешения спорных и конфликтных ситуаций между пациентами, их законными представителями, посетителями и БУЗОО «ДГБ №4»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

9.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациенты, их законные представители, посетители поликлиники имеют право обратиться непосредственно к заведующему отделением, где оказывается медицинская помощь. При неэффективности такого обращения следует в установленные часы обратиться лично на приём к заместителям главного врача, главному врачу, или направить письменное обращение на почтовый или электронный адрес учреждения. Письменное обращение можно также оставить в приёмной главного врача, специальном ящике или «Книге обращений и жалоб», расположенных в регистратуре поликлиники. Кроме того, можно оставить обращение на сайте учреждения по адресу: www.dgb4-omsk.ru в разделе «Отзывы и

обратная связь». Информация о времени и месте личного приёма главным врачом и его заместителями размещена на стендах или в информационных папках, находящихся в регистратуре поликлиники, а также на сайте учреждения.

9.2. При устном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения фиксируется в «Журнале регистрации обращений граждан по личным вопросам». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.3. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации». Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение, поступившее в учреждение, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении, или выдаётся заявителю на руки.

9.4. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда ему следует обратиться.

9.5. В спорных случаях пациент (законный представитель) имеет право обратиться в вышестоящую организацию (Министерство здравоохранения Омской области), в иные контролирующие организации, страховую медицинскую организацию или в суд в порядке, установленном законодательством РФ.

9.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

X. Ответственность.

Нарушение правил внутреннего распорядка для посетителей БУЗОО «ДГБ №4» влечёт за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.