

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА**

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кузбасская детская клиническая больница имени профессора Ю.Е. Малаховского»

**Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиник  
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кузбасская детская  
клиническая больница имени профессора Ю.Е.Малаховского»**

г.Новокузнецк, 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ:



Главный врач ГБУЗ «КДКБ»

С.П.Щепетков

2022 г.

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиник (далее – Поликлиника) государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Кузбасской детской клинической больницы имени профессора Ю.Е.Малаховского» (далее – Учреждение, ГБУЗ «КДКБ») является организационно-правовым документом и разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Настоящие правила внутреннего распорядка (далее – Правила) определяют нормы поведения Пациентов (далее-Пациент), законных представителей пациентов (далее – Законный представитель) и иных посетителей Поликлиник при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиник, а также его работников.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов, их законных представителей и иных посетителей при посещении ими Поликлиник ГБУЗ «КДКБ».

1.4. Правила включают:

- порядок обращения в Поликлинику;
- права и обязанности Пациента (Законного представителя), а также иных посетителей Поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и Пациентом, Законным представителем пациента, а также иными посетителями Поликлиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту, Законному представителю пациента, и другим лицам;

- график работы Поликлиники и ее должностных лиц.

1.5. Правила подлежат размещению на официальном сайте ГБУЗ «КДКБ» [kdkb.ru](http://kdkb.ru), а также на информационном стенде Поликлиник в холле.

1.6. В рамках реализации законодательства об антитеррористической защищенности, в связи с тем, что Поликлиника является местом массового пребывания граждан с детьми, в помещениях Поликлиники (холлах, кабинетах приема специалистов) может вестись видеонаблюдение.

## 2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

2.1. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.2. **Медицинская помощь** — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.3. **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.4. **Посетитель Поликлиники** — физическое лицо, находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

2.5. **Несовершеннолетние лица** – граждане в возрасте до 18 лет, не достигшие возраста, с которым закон связывает наступление дееспособности. Законные интересы несовершеннолетних (полностью или частично) осуществляют их родители, иные законные представители, опекуны, попечители.

2.6. **Законный представитель** — физическое лицо, являющееся родителем, усыновителем опекуном (попечителем) малолетних лиц и несовершеннолетних лиц.

2.7. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Поликлинике.

## 3. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

3.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, пациенты закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства, либо по месту временной регистрации пациента.

Оказание медицинской помощи населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 8.00 до 18.00, в субботу с 8.00 до 14.00 часов. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний Пациент (Законный представитель пациента) может вызвать на дом участкового врача-педиатра с 8.00 до 12.00 часов по телефону:

- Поликлиника № 1 (ул. Димитрова, 33) тел. 32-88-04;
- Поликлиника № 2 (ул.Мичурина,18) тел. 32-88-04;
- Поликлиника № 3 (ул. Вокзальная, 31) тел. 32-88-04;
- Поликлиника № 4 (ул.Р.Зорге,42) тел. 32-88-81;
- Поликлиника № 5 (ул.Сусанина,3) тел. 32-88-51;
- Поликлиника № 6 (ул.Ленина,68) тел. 32-88-71;
- Поликлиника № 7 (ул.Тореза,15) тел. 52-24-59;
- Поликлиника № 8 (ул.Клименко,38) тел. 54-71-72;
- Поликлиника № 9 (ул.Запсибовцев,29) тел. 32-88-61.

3.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 103 или 112 круглосуточно.

3.3. При первичном обращении в регистратуру Поликлиники пациент (Законный представитель пациента) обращается в регистратуру с письменным заявлением о выборе медицинской организации (бланк заявления находится в регистратуре). В регистратуре Поликлиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации (временной регистрации), данные документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с заведующим поликлиникой.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациента (Законного представителя) на

медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов в Поликлинике в возрасте младше 15 (пятнадцати) лет должен сопровождать их законный представитель.

3.4. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и участковым врачам-педиатрам в поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через «Электронную регистратуру». Пациенты, нуждающиеся в скорой и неотложной помощи, принимаются врачами-специалистами в часы работы поликлиники либо дежурным врачом приемно-диагностического отделения стационара ГБУЗ «КДКБ».

3.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

3.6. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.

3.7. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по направлению врача-педиатра, либо врача специалиста, с привлечением сил и средств скорой медицинской помощи.

#### **4. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент (Законный представитель) имеет право на:

4.1.1. На медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4.1.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством.

4.1.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

4.1.4. Получение консультаций врачей-специалистов.

4.1.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

- 4.1.6. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- 4.1.7. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 4.1.8. Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.
- 4.1.9. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача.
- 4.1.10. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения.
- 4.1.11. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- 4.1.12. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами.
- 4.1.13. Обращение с жалобой к должностным лицам ГБУЗ «КДКБ».
- 4.1.14. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
- 4.1.15. 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.
- 4.1.16. Право на внеочередное обращение в поликлинику имеют дети-инвалиды.

## **4.2 Пациент (законный представитель пациента), сопровождающие пациента лица**

### **Обязаны:**

- 4.2.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 4.2.2. Бережно относиться к имуществу поликлиники.
- 4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
- 4.2.4. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
- 4.2.5. Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- 4.2.6. Выполнять медицинские предписания.
- 4.2.7. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 4.2.8. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила: входить в отделения и кабинеты Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

### **4.3. При посещении Поликлиники запрещается:**

- 4.3.1. Оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. При этом Поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и видеосъемки.
- 4.3.2. Приносить в Поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у Пациента (Законного представителя) либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- 4.3.3. Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения.
- 4.3.4. Изымать какие-либо документы, обследования из медицинских карт, информацию со стендов.
- 4.3.5. Посещать Поликлинику с домашними животными.
- 4.3.6. Курить в помещениях Поликлиники.
- 4.3.7. Играть в азартные игры.
- 4.3.8. Проносить в здание и служебные помещения Учреждения хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.
- 4.3.9. Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления.
- 4.3.10. Оставлять малолетних детей без присмотра, грудных детей на пеленальном столике, что может привести их к падению и тяжелой травме.
- 4.3.11. Доступ в Поликлинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и иного токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления нахождения указанных лиц в Помещении Поликлиники, вызываются сотрудники правоохранительных органов.
- 4.3.12. Размещать в помещениях Поликлиники объявления.
- 4.3.13. Производить фото- и видеосъемку.
- 4.3.14. Выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов.
- 4.3.15. Вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 4.3.16. Передвигаться по Поликлинике на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах.

4.3.17. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

#### **5. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом (Законным представителем пациента) и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в Федеральном Законе Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций Пациент (Законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному врачу, согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

5.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент (Законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники, или к главному врачу.

5.2. При личном приеме Пациент (Законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (Законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Пациенту (Законному представителю) даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Пациент (Законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждении своих доводов Пациент (Законный представитель) прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее в Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.



5.8. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Каждый Пациент (Законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.5. В случае отказа Пациента (законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## **7 Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту (Законному представителю) или другим лицам**

7.1. Пациент (Законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, сроки, установленные законодательством.

## 8 График работы Поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. 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.

Поликлиника работает в будние дни: с 07.30 час. до 18.00 час. Субботу – с 08.00 час. до 14.00 час.

8.3. Прием Пациентов (Законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, а также на официальном сайте ГБУЗ «КДКБ».

## 9 Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, оскорбление работников Поликлиники, причинение материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

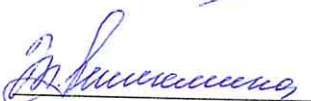
9.3. Посетители нарушившие настоящие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главного врача по  
амбулаторно-поликлинической службе

  
\_\_\_\_\_ О.В. Бондаренко

Заместитель главного врача по  
правовой работе и кадрам

  
\_\_\_\_\_ Т.Ю. Ашихмина