**Правила внутреннего распорядка для пациентов поликлиники**

**Детской республиканской больницы**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила)
являются организационно-правовым документом, регламентирующим в
соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере
здравоохранения поведение посетителя в поликлинике, а также иные
вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и их законных
представителей, 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
• порядок обращения пациента в поликлинику;

• порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и
пациентом;

**2. Порядок обращения пациентов, их законных
представителей в поликлинику**

 Поликлиника осуществляет первичную медико-санитарную помощь по территориально-участковому принципу населению от 0 до 18 лет.
Медицинская помощь оказывается в амбулаторных условиях.

Первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях
оказывается врачами педиатрами участковыми, врачами - специалистами,
соответствующим средним медицинским персоналом.

При наличии медицинских показаний врачи-педиатры участковые,
медицинский персонал образовательных учреждений направляют детей, обслуживаемых поликлиникой, на консультации к врачам – специалистам.

**При каждом обращении в поликлинику пациент (законный
представитель) обязан предъявить действующий полис обязательного
медицинского страхования и документ, удостоверяющий личность
(паспорт, свидетельство о рождении).**

Отсутствие страхового полиса и (или) документа, удостоверяющего
личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в
экстренных случаях, угрожающих жизни больного.

*2.1 Порядок оказания медицинской помощи в условиях
поликлиники*

**При первичном обращении** в поликлинику пациент (законный
представитель) обращается в регистратуру с письменным заявлением о
выборе медицинской организации (бланк заявления в регистратуре),
предъявляет документ, удостоверяющий личность, действующий полис
обязательного медицинского страхования; законный представитель
(родители) - документ, удостоверяющий личность.

**При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства**, пациент обращается в регистратуру, получает талон амбулаторного пациента и направляется на прием к врачу.
Медицинская карта пациента является собственностью
поликлиники и хранится в регистратуре.

**Не разрешается** самовольный вынос медицинской карты из
поликлиники без согласования с руководством.

**Участковые педиатры** ведут амбулаторный прием по «живой» очереди в день обращения. Время, отведенное на прием пациента в поликлинике, определено действующими расчетными нормативами. При наличии показаний для консультативного осмотра врача специалиста ребенок направляется на консультацию к врачу-специалисту с направлением от участкового врача - педиатра.

При наличии показаний для стационарного
лечения пациент получает у врача-педиатра участкового направление на
госпитализацию, справку об отсутствии контакта с инфекционными
больными, сведения о прививках и пробе Манту (берутся в прививочном
кабинете). Плановая госпитализация осуществляется в порядке очереди,
госпитализация острых больных осуществляется в день направления в
стационар.

**Врачи-специалисты** ведут прием по талонам, строго по направлению от участкового педиатра. Предварительная запись осуществляется в регистратуре поликлиники при личном обращении, на сайте drb.karelia.ru, через сервис услугу – запись на прием к врачу в
электронном виде (система «Электронная регистратура»), возможна
запись по многоканальному телефону.

При необходимости организации ухода за больным ребенком, мама или иной родственник, непосредственно осуществляющий уход, получает листок нетрудоспособности.

При необходимости провести пациенту лабораторное или
инструментальное обследование выдаются направления: на анализы, ЭКГ,
ЭЭГ, УЗИ – обследование и т.д.

*2.2. Порядок оказания медицинской помощи на дому*Показания для оказания неотложной 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;
инфекционные заболевания до окончания заразного периода).

Вызов врача-педиатра (фельдшера) на дом осуществляется с 8.00. до
19.00. при обращении в регистратуру или по телефонам: 75-04-80, 76-29-29

Вызов обслуживается в день обращения. Оказание медицинских услуг на дому осуществляется участковым врачом-педиатром, фельдшером.
На вызове участковый врач – педиатр (фельдшер) назначает дату
следующего визита пациента в поликлинику или планирует активное
посещение больного ребенка на дому. Явка на прием строго в
соответствии с назначенной датой.

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 регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных демо-системах, расположенных в холлах поликлиники.

*3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между
поликлиникой и пациентом*

3.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с
Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения
обращений граждан Российской Федерации"; иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.
3.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный
представитель) имеет право обратиться к дежурному администратору лично или, к администрации поликлиники согласно графику приема граждан, в том числе в письменном виде.

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ,
удостоверяющий его личность. 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 в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит
регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным
законом (в течение 30 дней со дня его регистрации).
3.5. 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.
3.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке
указывает либо наименование учреждения, в которое направляется
письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего
должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои
фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть
направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть
предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
3.7. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин
прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их
копии.
3.8. При необходимости поликлиника вправе использовать записи
видеонаблюдения, записи телефонных разговоров.
3.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию
поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. **При посещении Поликлиники запрещается:**

1. Находиться в здании поликлиники в верхней одежде (в поликлинике работает гардероб);
2. Завозить в здание поликлиники детские коляски, велосипеды, самокаты и др. (у входа в поликлинику оборудована крытая колясочная)
3. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения; грудных детей на пеленальном столике;
4. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
5. Проносить в здание и служебные помещения хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
6. Посещать Поликлинику с домашними животными;
7. Выносить из помещения без официального разрешения медицинские документы, полученные для ознакомления;
8. Изымать какие-либо документы, обследования из медицинских карт, информацию со стендов;
9. Размещать в помещениях объявления без разрешения администрации;