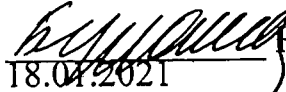


УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
КГБУЗ «Перинатальный центр»

 О.Н. Бердаков  
18.04.2021

## **Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов (потребителей услуг)**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов (потребителей услуг), утвержденные главным врачом, регулируют внутренний распорядок деятельности учреждения.

1.2. Внутренний распорядок КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов (потребителей услуг) – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками КГБУЗ «Перинатальный центр», обеспечивающий права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, а также правила поведения пациентов, способствующие этому порядку.

1.3. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов (потребителей услуг) включают:

- порядок обращения пациента в КГБУЗ «Перинатальный центр»;
- порядок госпитализации и выписки пациента;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между КГБУЗ «Перинатальный центр» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок, копий медицинских документов пациенту или его законному представителю;
- время работы КГБУЗ «Перинатальный центр» и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.4. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» обязательны для всех пациентов (потребителей услуг), которые проходят обследование и лечение в КГБУЗ «Перинатальный центр».

1.5. Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов должны быть размещены на сайте учреждения, на стендах (информационных папках) в отделениях и, по возможности, предоставлены пациенту в виде памятки при госпитализации.

### **2. Порядок обращения пациента (потребителя услуг) в КГБУЗ «Перинатальный центр»**

2.1. КГБУЗ «Перинатальный центр» оказывает первичную специализированную медицинскую помощь, специализированную, в том числе

высокотехнологичную, медицинскую помощь населению Хабаровского края. Приписное население отсутствует.

2.2. Все виды медицинской помощи оказываются врачами-специалистами.

2.3. Амбулаторные консультации врачей-специалистов осуществляются по направлению лечащего врача (врача общей практики) медицинской организации первичной медико-санитарной помощи, где прикреплен пациент. Сроки ожидания консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в КГБУЗ «Перинатальный центр».

2.4. При обращении на консультативный прием пациенту необходимо иметь:

- направление от медицинского работника из медицинского учреждения по месту жительства (участковая поликлиника, женская консультация, ЦРБ, РБ, УБ, ВА, ФАП) с указанием диагноза и цели консультации (форма №057/у);

- копию выписки из родильного дома или отделения патологии новорожденных и результаты обследований, проведенных амбулаторно (при их наличии);

- паспорт (для граждан старше 14 лет);

- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);

- страховой медицинский полис;

- СНИЛС;

- историю развития ребенка (амбулаторная карта ребёнка – форма 112/у).

2.5. При необходимости получения первичной специализированной медицинской помощи пациент (законный представитель пациента) обращается в регистратуру женской консультации, амбулаторного отделения для детей раннего возраста, медико-генетической консультации, отделения вспомогательных репродуктивных технологий с целью регистрации на прием к врачу.

2.6. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью, Отчество – при наличии);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- место жительства (место пребывания);

- серия и номер паспорта;

- номер страхового медицинского полиса;

- номер СНИЛС;

- номер контактного телефона;

- занятость (для работающих граждан – место работы и должность, для детей – сведения об учреждении, которое посещает ребенок (детский сад, школа), для студентов – наименование учреждения обучения);

- категория льготы (инвалид с указанием группы, ребенок-инвалид, др.).

2.7. Организация предварительной записи на прием к врачу-специалисту осуществляется администраторами амбулаторных отделений следующими способами:

- по телефону;
- при очном обращении в регистратуру;
- при подаче заявки на официальный сайт КГБУЗ «Перинатальный центр».

2.8. Динамический контроль и лечебная помощь в амбулаторном отделении для детей раннего возраста осуществляются детям до 3-х лет жизни (по показаниям дольше) на основе единой комплексной программы.

2.9. Информацию о порядке предварительной записи на прием к врачам-специалистам, о времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холлах отделений КГБУЗ «Перинатальный центр».

2.10. При наличии показаний для стационарного лечения пациент направляется на госпитализацию в стационар по профилю его заболевания. Направление в стационар осуществляется после предварительного обследования больного, с указанием предварительного диагноза.

2.11. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию КГБУЗ «Перинатальный центр» согласно графику приема граждан, утвержденному главным врачом, либо на горячую линию учреждения.

### 3. Порядок госпитализации и выписки пациента (потребителя услуг)

3.1. В стационары КГБУЗ «Перинатальный центр» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном обследовании и стационарном лечении по направлению врачей амбулаторно-поликлинических учреждений, скорой и неотложной медицинской помощи, а также больные по экстренным показаниям (без направления).

3.2. При поступлении в стационар по направлению амбулаторно-поликлинического учреждения пациент (законный представитель пациента) представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из медицинской карты (при наличии), результаты обследования (при плановой госпитализации).

3.3. Прием пациентов в стационарные отделения производится в приемных покоях, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра и обследования. Устанавливается предварительный диагноз, оформляется медицинская карта.

3.4. При приеме пациентов медицинская сестра/акушерка приемного покоя формирует медицинскую карту в медицинской информационной системе qMC (МИС qMC), вносит в нее паспортные данные, а также записывает в журнал учета приема больных и отказов в госпитализации (форма 001/у) необходимые сведения о поступившем.

3.5. Пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму КГБУЗ «Перинатальный центр».

3.6. При госпитализации дежурный персонал приемного покоя обязан проявлять к пациентам чуткость и внимание, осуществлять транспортировку с учетом тяжести состояния их здоровья и сопровождать пациента в соответствующее отделение с личной передачей его дежурной медицинской сестре/акушерке.

3.7. В случае отказа в госпитализации дежурный врач оказывает пациентам необходимую медицинскую помощь и в журнале учета приема больных и отказов в госпитализации (форма 001/у) делает запись о причинах отказа в госпитализации и принятых мерах. Пациентам выдается письменный протокол осмотра с рекомендациями.

3.8. Выписка пациентов производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением. Выписка из стационарных отделений КГБУЗ «Перинатальный центр» осуществляется:

- при выздоровлении;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для его здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом учреждении или домашних условиях;
- при необходимости перевода больного в другое медицинское учреждение;
- при отказе пациента, либо его законного представителя, от дальнейшего лечения, если выписка не угрожает жизни больного и не опасна для окружающих.

3.9. При отказе от дальнейшего лечения в случаях, когда выписка пациента невозможна по состоянию его здоровья, проводится консилиум с участием лечащего врача, заведующего отделением, юриста, социального работника, родственников пациента. В обязательном порядке извещается заместитель главного врача по направлению деятельности. Если досрочная выписка ребенка угрожает его жизни и здоровью, юристом направляется исковое заявление в суд для принятия решения о продолжении лечения в интересах ребенка.

3.10. Перед выпиской из стационара производится заключительный осмотр больного и в день его выбытия из стационара ему выдается выписка из медицинской карты (эпикриз), листок временной нетрудоспособности (работающим гражданам). Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного пациента, второй экземпляр направляется в медицинское учреждение по месту жительства (месту пребывания), а третий экземпляр дается на руки пациенту. Направление выписки в медицинское учреждение по месту жительства пациента осуществляет сотрудник организационно-методического отдела по системе электронного документооборота в день выписки пациента, либо в первый рабочий день, если пациент был выписан в нерабочий день (выходной или праздничный).

3.11. Медицинская карта после выбытия пациента из стационара оформляется и сдается на хранение в медицинский архив КГБУЗ «Перинатальный центр».

3.12. Госпитализация больных в дневной стационар КГБУЗ «Перинатальный центр» осуществляется в соответствии с порядком, принятым для стационаров с круглосуточным пребыванием.

3.13. В случае доставки в КГБУЗ «Перинатальный центр» пациентов в бессознательном состоянии, либо без документов, удостоверяющих личность (паспорта, военного билета, удостоверения личности), либо иной информации, позволяющей установить личность пациента, а также в случае смерти пациента, медицинские работники обязаны информировать правоохранительные органы по месту расположения КГБУЗ «Перинатальный центр».

#### 4. Права и обязанности пациента (потребителя услуг)

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

- выбор/замену врача в соответствии с действующим законодательством;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- на осуществление ухода за ним законным представителем, либо близким родственником;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок КГБУЗ «Перинатальный центр»;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обращение с жалобой к администрации КГБУЗ «Перинатальный центр», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности КГБУЗ «Перинатальный центр»;

- партнерство в родах по желанию роженицы: присутствие мужа, или других близких родственников.

#### 4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;

- выполнять медицинские предписания и назначения;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Перинатальный центр» для пациентов (потребителей услуг);

- бережно относиться к имуществу КГБУЗ «Перинатальный центр»;

- нести ответственность за неверную, искаженную информацию об этапах его лечения в КГБУЗ «Перинатальный центр», распространяемую им в социальных сетях.

### 5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между КГБУЗ «Перинатальный центр» и пациентом (потребителем услуг)

5.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе медицинского учреждения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу КГБУЗ «Перинатальный центр» (заместитель главного врача, заведующий отделением).

5.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – секретарю главного врача (либо непосредственно главному врачу или его заместителю), второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись секретаря с указанием входящего номера либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

5.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов копии их должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

5.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные действующим законодательством (не позднее 30 дней со дня его регистрации в КГБУЗ «Перинатальный центр»).

5.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

## 6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента (потребителя услуг)

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, либо заведующим отделением. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Не допускается сообщать информацию о состоянии здоровья пациента членам его семьи, другим родственникам и знакомым, за исключением лица, которому пациент разрешил передавать такую информацию и которого он указал в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

6.4. В медицинскую карту вносятся сведения об информировании пациента (законного представителя пациента) о состоянии его здоровья с указанием даты, подписи пациента (законного представителя пациента) и лечащего врача, предоставившего информацию.

6.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

## 7. Порядок выдачи справок, выписок, копий из медицинской документации пациенту (потребителю услуг) или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РФ.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности.

7.3. Военнослужащим и приравненным к ним в связи с временной утратой трудоспособности выдается листок освобождения от выполнения служебных обязанностей по временной нетрудоспособности.

7.4. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.5. Документ, удостоверяющий временную нетрудоспособность, выдается лечащим врачом в установленном порядке при предъявлении документа, удостоверяющего личность пациента.

7.6. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. При продолжающейся нетрудоспособности более 15 дней продление листка нетрудоспособности осуществляется по решению врачебной комиссии (далее - ВК).

7.7. Гражданам, обратившимся за консультативной помощью без направления, а также проходящим обследование в амбулаторно-поликлинических и стационарных отделениях по направлению военных комиссариатов, следственных органов, прокуратуры и суда, выдается справка произвольной формы.

7.8. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности, листка освобождения от выполнения служебных обязанностей по временной нетрудоспособности, справки медицинские работники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.9. Пациент, либо законный представитель пациента, имеет право по запросу получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов.

7.10. Супруг (супруга), близкие родственники (дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки) либо иные лица, указанные пациентом или его законным



представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

7.11. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти:

- если пациент находится на лечении в стационаре, документы предоставляются в течение суток с момента обращения;

- в остальных случаях максимальный срок с момента регистрации запроса не должен превышать сроков, определенных Законом о порядке рассмотрения обращений граждан (не позднее 30 дней со дня регистрации запроса в КГБУЗ «Перинатальный центр»).

## 8. Время работы КГБУЗ «Перинатальный центр» и его должностных лиц

8.1. Время работы КГБУЗ «Перинатальный центр» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ и коллективным договором.

8.2. Режим работы КГБУЗ «Перинатальный центр» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала КГБУЗ «Перинатальный центр» (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала.

8.5. Режим дня для больных КГБУЗ «Перинатальный центр» устанавливается с учетом специфики лечебного процесса и обслуживаемого контингента (по возрасту и др.). Примерный режим дня в стационарах:

6.00-7.00: подъем, измерение температуры, измерение АД

7.00-8.00: утренний туалет

8.00-8.30: сдача анализов

8.30-9.00: прием лекарств

9.00-9.30: завтрак

9.30-10.30: обход врача

10.30-13.30: выполнение врачебных назначений

13.30-14.30: обед

15.00-16.30: тихий час

16.30-17.00: измерение температуры, измерение АД

17.00-19.00: свободное время

19.00-19.30: ужин

19.30-20.00: прием лекарств

20.00-21.30: выполнение врачебных назначений

21.30-22.00: вечерний туалет

22.00: подготовка ко сну, сон

8.6. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом КГБУЗ «Перинатальный центр» и его заместителями осуществляется в удобное для населения время. Часы приема граждан главным врачом и его заместителями устанавливаются администрацией КГБУЗ «Перинатальный центр».

8.7. Информация о времени и режиме работы КГБУЗ «Перинатальный центр» и ее должностных лиц размещена на стендах в отделениях и на сайте учреждения ([perinatal.medkhv.ru](http://perinatal.medkhv.ru)).

## 9. Информация о перечне платных видов медицинской помощи и услуг и порядке их оказания

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению в КГБУЗ «Перинатальный центр», а также порядок и условия их предоставления населению (дополнительных к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи) размещены в информационных папках в регистратурах и приемных покоях, а также на сайте учреждения ([perinatal.medkhv.ru](http://perinatal.medkhv.ru)).

9.2. Цены на платные виды медицинской помощи и услуг, оказываемые населению в КГБУЗ «Перинатальный центр», формируются в установленном порядке.

9.3. КГБУЗ «Перинатальный центр» несет ответственность за качество медицинской помощи, оказываемой в рамках платных услуг, за исполнение и соблюдение требований, предъявляемых к используемым методам профилактики, диагностики и лечения при оказании платных медицинских услуг.