

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РОДИЛЬНЫЙ ДОМ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ №4**

---

ул. Чайковского 49/51, г. Калининград, 236022 Тел/факс (4012) 21-27-77, 93-52-85  
e-mail: roddom4@list.ru , ИНН/КПП 3904013351/390401001

**ПРИКАЗ**

09 января 2024г.

1/01/п

Калининград

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ КО «Родильный дом КО №4»**

В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" приказываю:

1. Утвердить «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей женских консультаций ГБУЗ КО «Родильный дом №4» (Приложение)
2. Заведующим женскими консультациями обеспечить размещение «Правил» на информационных стендах, системному администратору - в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте ГБУЗ КО «Родильный дом КО №4»

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Коваль А.В.

И.о. главного врача



Соколова Т.Л.

## I. Общие положения

- 1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее — Правила) женских консультаций ГБУЗ КО «Родильный дом КО №4» (далее Консультация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и Учреждением, при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения. Повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания. Соблюдения общественного порядка, , предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Учреждения.
- 1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.
- 1.3 Внутренний распорядок для пациентов и посетителей определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача родильного дома, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации 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 Настоящие Правила включают:

- порядок обращения в Консультацию;
- 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 консультаций и ее должностных лиц;

1.6 Настоящие Правила находятся в доступном месте (на информационном стенде), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

## **II. Порядок обращения пациентов**

2.1 В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях в соответствии с Постановлением Правительства КО от 13 февраля 2023 года №61 «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Калининградской области на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов», пункт 76, подпункт 2: закрепление населения Калининградской области осуществляется по территориально-участковому принципу за медицинскими организациями, оказывающими амбулаторную медицинскую помощь в рамках первичной медико-санитарной помощи, и производится их руководителями в зависимости от конкретных условий оказания первичной медико-санитарной помощи населению Калининградской области в целях максимального обеспечения ее доступности и соблюдения иных прав граждан.

2.2 Маршрутизация пациентов определена приказом Министерства Здравоохранения Калининградской области № 958 от 06.12.2021г «О маршрутизации пациентов по оказанию акушерско-гинекологической помощи в амбулаторных условиях населению Калининградской области»

- 2.3 Распределение адресов и женского населения по территориальным участкам регламентируется приказами главного врача и может меняться в зависимости от загруженности участков.
- 2.4 Если пациент не проживает на территории обслуживания, вопрос прикрепления решается руководителем Консультации с учетом предельной нагрузки специалистов и с согласия участкового врача, к которому прикрепляется пациент.
- 2.5 Медицинская помощь населению осуществляется по территорциальному принципу непосредственно в Консультации в будни дни с 8<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>, в субботу с 9<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup> часов.
- 2.6 В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Калининградской области № 355 от 23.05.2023г « Об организации записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, в том числе специализированную медицинскую помощь, в Калининградской области» в женских консультациях ГБУЗ КО «Родильный дом КО №4» организована предварительная дистанционная запись граждан на прием к врачам акушерам-гинекологам через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг» ([gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)), электронную регистратуру [medreg.gov39.ru](http://medreg.gov39.ru). для получения медицинской помощи в плановой форме (при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью). Срок ожидания приема врача-специалиста не более 14 дней. При наличии свободных слотов в день обращения возможна запись по телефону регистратуры/call-центра или при личном обращении.
- 2.7 При состояниях, требующих оказания экстренной медицинской помощи (при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) медицинская помощь оказывается не позднее 20 мин от момента обращения в учреждение независимо от наличия полиса ОМС

- 2.8 При состояниях, требующих оказания медицинской помощи в неотложной форме (внезапных острых заболеваний, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента) медицинская помощь оказывается не позднее 2х часов от момента обращения в учреждение.
- 2.9 При первичном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис пациента (в бумажной или электронной форме). В регистратуре учреждения 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 по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.
- 2.10 При повторном обращении в учреждение пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 2.11 Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
- 2.12 Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.
- 2.13 При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Консультации, пациенту

выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.14 При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Калининградской области

2.15 Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств Регионального центра скорой медицинской помощи

2.16 Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи осуществляется в кабинете врача.

### **III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей**

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).

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;
- информацию о фамилии, имени, 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 организации (ее структурного подразделения) 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 медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- 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 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.
- Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют граждане в соответствии с «Перечнем категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи», определенным Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Калининградской области

### 3.2 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- 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;

- выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: сбор отходов производить в специально отведенные места; входить в кабинеты в сменной обуви или бахилах; верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Администрация Консультации не несет ответственность за личные вещи пациентов/посетителей, несданные в гардероб.
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные действующим законодательством Российской Федерации

3.3 В соответствии "СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001" женская консультация оснащена пандусом для обеспечения доступности Консультации для маломобильных групп населения.

3.3.1 Пользование пандусом осуществляется после звонка администратору Консультации.

3.3.2 Детские коляски должны быть размещены в холле Консультации.

3.3.3 Детские коляски, размещенные в холле Консультации не должны нарушать права остальных пациентов/посетителей Консультации на нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям.

3.3.4 Запрещается размещать детские коляски:

- на путях эвакуации людей, эвакуационных и аварийных выходов из здания при пожаре, чрезвычайной ситуации;
- в местах, препятствующих свободному перемещению других пациентов, посетителей, сотрудников;
- в кабинетах врачей-специалистов, кабинетах ультразвуковой диагностики, физиотерапевтическом, процедурном кабинетах.

Разрешено использование автолюлек, люлек-переносок, рюкзаков-переносок.

3.3.5 Разрешено использование детских колясок в кабинетах женской консультации при транспортировке ребенка-инвалида (при предъявлении соответствующего удостоверения) с невозможностью его самостоятельного перемещения. Колеса коляски должны быть помещены в защитные чехлы (Учреждение не обеспечивает посетителей защитными чехлами).

3.3.6 За травмы, полученные детьми при нахождении в помещениях женской консультации в следствии недостаточного контроля со стороны законных представителей, администрация ответственности не несет.

3.4 Посетители больницы не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Консультации. Оскорблениe, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Консультация (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей больницы и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители больницы считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

3.5 Всем лицам, находящимся на территории Учреждения, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в консультацию в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения консультации.
- Приносить в консультацию легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Консультации
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- Помещать на стенах объявления без разрешения администрации;
- Разговаривать в кабинетах консультации по мобильному телефону без предварительного разрешения сотрудников.

- Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись консультации и её сотрудников без письменного согласия руководителя и сотрудника Консультации, съёмка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем Консультации настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию родильного дома , заведующей консультацией согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

4.1 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема 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 гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

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

4.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), способ направления ответа на обращение либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.6 Письменное обращение, поступившее администрации больницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.7 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию больницы, направляется заявителю способом, указанным в обращении.

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

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим подразделением или иными должностными лицами учреждения. 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, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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 основаниями, предусмотренным законодательными актами.

## **VI. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2 Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются лечащим врачом после личного

осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4 Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в подразделении организации в соответствии с «Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в подразделениях ГБУЗ КО «Родильный дом №4», утвержденным приказом главного врача.

6.5 Пациент имеет право на получение копий медицинских документов или выписок из них в соответствии с «Порядком и срокам предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них в подразделениях ГБУЗ КО «Родильный дом №4», утвержденным приказом главного врача.

## **VII. График работы Консультации и её должностных лиц**

7.1 График работы Консультации и её должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 Режим работы Консультации и её 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.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзовыми органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4 Приём населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде

## **8. Ответственность за нарушение Правил**

- 8.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение рекомендаций медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказать на состоянии здоровья пациента.
- 8.2 В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме экстренной и неотложной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.
- 8.3 Воспрепятствование процессу оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущербы имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.