


**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Нижегородской области
«Консультативно-диагностический центр по охране психического здоровья
детей и подростков»**

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ НО «Консультативно-
диагностический центр
по охране психического здоровья
детей и подростков»



А.С. Кондюрина

16 декабря 2022г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ)
ГБУЗ НО «КДЦ ОПЗ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ»**

I. Общие положения

1.1 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях».

Настоящие "Правила внутреннего распорядка для посетителей ГБУЗ НО «КДЦ ОПЗ детей и подростков»" (далее по тексту – Правила и Учреждение) составлены в соответствии с ФЗ №323, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с учетом гарантий, предусмотренных Законом РФ от 02.07.1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», другими нормативными правовыми актами в сфере взаимодействия граждан с медицинскими организациями.

Правила являются организационно-правовым документом, устанавливающим основные положения по регулированию взаимоотношений Учреждения с пациентами (их законными представителями), и разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав граждан, создания наиболее благоприятных условий для оказания квалифицированной специализированной медицинской и социально – психологической помощи детям и подросткам с пограничными психическими расстройствами и их семьям.

1.2 Правила обязательны для исполнения всеми пациентами, их законными представителями и иными посетителями Учреждения и подлежат размещению в доступных для граждан местах – в регистратуре, на информационных стендах, а также на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.3 Пациенты (их законные представители) Учреждения могут получать по телефону, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», а также непосредственно в организации – от медицинских регистраторов, посредством информационных стендов и от администрации, следующую информацию:

- о лицензии Учреждения на осуществление медицинской деятельности;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- об уровне их профессиональной квалификации;
- о режиме работы Учреждения, графике работы медицинского персонала;
- о платных медицинских услугах с указанием цен, сведения о порядке их предоставления и оплаты;
- об адресах и телефонах контролирующих органов исполнительной власти;
- другую информацию, не противоречащую положениям законодательства.

1.4 Учреждение вправе осуществлять аудиозапись звонков, видеозапись в помещениях холла и регистратуры, использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушений. Исходя из обеспечения свободного доступа к настоящим Правилам, в т.ч. посредством размещения на сайте ГБУЗНО «КДЦ ОПЗ детей и подростков» в сети «Интернет», пациенты и иные посетители Учреждения считаются предупрежденными о проведении в отношении них аудио- и видеозаписи.

Видеозапись осуществляется с целью обеспечения антитеррористической безопасности согласно Постановлению Правительства РФ от 29 марта 2019 г. N 357 "О внесении изменений в требования к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства здравоохранения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации".

1.5 Учреждение обеспечивает неразглашение персональных данных граждан и соблюдение врачебной тайны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

II. Режим работы Учреждения

2.1 Медицинская и социально – психологическая помощь гражданам осуществляется Учреждением по следующим основаниям:

– предоставление медицинской и социально – психологической помощи детям до 18-ти лет на бюджетной основе в рамках государственного задания Министерства Здравоохранения Нижегородской области по Программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи.

2.2 Учреждение работает по 5 дневной рабочей неделе(понедельник – пятница). Приём детей ведётся с 8-00 до 20-00.

2.3 Информацию о графике работы специалистов с указанием часов приёма и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём, о часах приёма посетителей администрацией и др. можно получить в устной форме в регистратуре и по телефону (831)233-10-55.

Кроме того, наглядная информация размещена на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

III. Права пациентов и иных посетителей Учреждения

3.1 При обращении за медицинской и социально-психологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны персонала Учреждения.

3.1.2 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи

3.1.3 Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4 Добровольное информированное согласие пациента и согласие на обработку персональных данных (законного представителя ребёнка до 15 лет) на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.1.5 Отказ от медицинского вмешательства. Пациент (законный представитель несовершеннолетнего ребёнка) несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача, что может снизить качество медицинской помощи или отрицательно повлиять на состояние здоровья пациента.

3.1.6 Получение в доступной для пациента форме информации о состоянии его здоровья– (здоровья несовершеннолетнего ребёнка), применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья пациента.

3.1.7 Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, и получение на основании такой документации консультаций других специалистов согласно Приказа Министерства здравоохранения РФ № 1050н от 12 ноября 2021г. «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», согласно Порядка ознакомления с медицинской документацией Учреждения ГБУЗ НО «Консультативно-диагностический центр по охране психического здоровья детей и подростков».

3.1.8 Получение на основании письменного заявления медицинских документов и их копий, а также выписок, отражающих состояние здоровья пациента в соответствии с пунктом 1 статьи 12 Федерального Закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения», согласно Порядка рассмотрения обращений граждан Учреждения.

3.1.9 Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.10 Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, допускается только с письменного согласия пациента или его законного представителя за исключением случаев, в соответствии с пунктом 3 статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях».

3.1.11 Обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой пациенту оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов.

IV. Обязанности посетителей и ограничения

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья и здоровья своих детей и соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

С этой целью посетители Учреждения ОБЯЗАНЫ:

- 4.1. Соблюдать настоящие Правила.
- 4.2. Выполнять общепринятые нормы поведения в общественных местах, уважительно относиться к медицинским работникам и другим должностным лицам Учреждения.
- 4.3. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность.
- 4.4. При посещении Учреждения снимать верхнюю одежду, сдавать ее в гардероб; надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь при посещении кабинетов медицинского массажа, функциональной диагностики.
- 4.5. Соблюдать правила о запрете курения в медицинских организациях.
- 4.6. Контролировать поведение своих детей, не оставлять их без присмотра.
- 4.7. Выполнять назначения и рекомендации специалистов Учреждения.
- 4.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения, поддерживать чистоту, выполнять санитарно-эпидемиологические правила.
- 4.9. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, угрозе безопасности окружающих и иных чрезвычайных ситуациях немедленно сообщать об этом сотрудникам Учреждения.
- 4.10. С целью обеспечения общественного порядка, поддержания санитарно-противоэпидемического режима, пресечения террористической деятельности и предупреждения иных правонарушений посетителям Учреждения

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 4.10.1 Являться в Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения; приносить на территорию Учреждения и употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства.
В случае выявления таких действий, допустившие их лица удаляются из Учреждения сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов.
- 4.10.2 Приносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, химические и взрывчатые вещества, а также иные средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу безопасности окружающих.
- 4.10.3 Посещать Учреждение с домашними животными.
- 4.10.4 Находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде.

Прием пациентов с 15 лет осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.2 При первичном посещении Учреждения пациенту оформляется медицинская карта, пациент и его законный представитель должны предъявить в регистратуру: паспорт законного представителя ребенка (другой, удостоверяющий личность документ); документ, подтверждающий полномочия законного представителя; свидетельство о рождении ребенка (паспорт, если ребёнку исполнилось 14 лет); страховой полис ОМС, СНИЛС пациента.

5.3 Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.

5.4 В медицинскую карту вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес регистрации, место работы (учёбы), контактный телефон и другая, необходимая для оказания медицинских услуг информация. Данные сведения относятся к информации ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5 При первом обращении в Учреждение пациент (законный представитель несовершеннолетнего) письменно оформляет согласие на обработку своих персональных данных в медицинских целях (ст.9 ФЗ №152 от 27.07.2006 «О защите персональных данных»).

5.6 В соответствии с частью 1 статьи 20 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство – на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи», а так же в соответствии со статьей 11 Федерального закона Российской Федерации от 02.07.1992г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании». Исходя из положений закона, обязательным условием для получения медицинских услуг в Учреждении является подписание гражданином (с 15 лет), его законным представителем (до 15 лет) информированного добровольного согласия на консультацию, обследование и лечение у врача-психиатра, врача-психотерапевта, врача-педиатра, врача-невролога, врача функциональной диагностики, с получением в доступной форме информации о характере выявленного психического, неврологического расстройства, о целях и методах, включая альтернативные, продолжительности планируемого обследования (ЭЭГ, РЭГ, консультация психолога, нейропсихолога, логопеда) и лечения (медикаментозное, в том числе с применением нейролептиков, психокоррекционные занятия, психотерапия, медицинский массаж), а так же о возможном риске, побочных эффектах, болевых ощущениях и ожидаемых результатах.

VI. Порядок оказания медицинской помощи

6.1 Предварительная запись на прием к врачам и на исследования осуществляется регистратурой, по телефону регистратуры Центра или при личном обращении, либо через Региональный портал медицинских услуг.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день записи и других чрезвычайных обстоятельствах, Учреждением предпринимаются меры для предоставления пациенту другого удобного времени и даты приема согласно Порядка записи граждан на прием к специалистам ГБУЗ НО «Консультативно-диагностический центр по охране психического здоровья детей и подростков».

6.2 Пациенты с признаками ОРВИ и острых кишечных инфекций (повышение температуры тела, кашель, насморк, сыпь, рвота, диарея) на прием к специалистам не допускаются.

6.3 При обращении к специалистам Учреждения посетителям следует: сообщать известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), необходимую для постановки диагноза и назначения диагностических и лечебных мероприятий; информировать врача

о принимаемых лекарственных средствах, перенесённых и наследственных заболеваниях, известных аллергических реакциях.

6.4 Лечащий врач организует своевременное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, при необходимости направляет на консультации к другим специалистам.

6.5 Направления на обследования выдаются лечащим врачом в письменном виде, через систему ЕЦП.

6.6 Прием пациентов врачами-специалистами осуществляется на основании предварительной записи.

6.7 Пациент ожидает время приема в холле Учреждения, в кабинет проходит после приглашения медицинским персоналом.

6.8 Время начала приема специалистом может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность приёма предыдущего пациента может превысить запланированный отрезок времени, а так же задержкой начала приема в связи с опозданием пациентов).

6.9 В случае опоздания или неявки на заранее назначенное время пациент обязан предупредить об этом медицинского регистратора до начала приёма удобным для него способом. При опоздании пациента на фиксированное по записи время ведётся приём следующего пациента. Приём опоздавшего пациента проводится в этот день при наличии возможности или переносится на другой день по записи.

6.10 Необходимым условием для получения положительного эффекта от медицинского вмешательства является четкое выполнение пациентом всех предписаний специалистов, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

VII. Порядок получения информации и выдачи справок о состоянии здоровья пациентов

7.1 В соответствии со статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», со статьей 9 Федерального закона Российской Федерации от 02.07.1992г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании» любая информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения за медицинской помощью и проводимом лечении является предметом врачебной тайны, не подлежит разглашению и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя несовершеннолетнего) только по основаниям, установленным законодательно.

7.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется непосредственно пациенту (законному представителю несовершеннолетнего) лечащим врачом, заведующим отделением Учреждения в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме.

7.3 Она может 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.

7.4 Передача медицинской информации по телефону запрещена.

7.5 По письменному заявлению пациента (его законного представителя) Учреждением выдаются справки, медицинские заключения, выписки и другие документы, отражающие состояние здоровья пациента. Для оформления указанных документов используются официальные бланки Учреждения.

7.6 Все исходящие документы о состоянии здоровья пациента подписываются лечащим врачом и заверяются печатью Учреждения.

VIII. Порядок рассмотрения обращений граждан

- 8.1. Все претензии излагаются гражданами и рассматриваются в порядке, который определён Федеральным Законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 8.2. В случае возникновения оснований для жалоб, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, старшей медицинской сестре, а также к главному врачу (согласно графику приема граждан) или оставить в своё обращение в письменном виде.
- 8.3. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Картотеку личных обращений граждан».
- 8.4. В случае, когда 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.
- 8.5. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном законодательно. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. При обращении граждан посредством электронной связи ответ направляется по электронному адресу, указанному заявителем.
- 8.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, к которому обратился заявитель, Учреждением дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

IX. Заключительные положения

- 9.1 При размещении настоящих Правил на информационных стендах и на сайте Учреждения в сети «Интернет», пациенты и иные граждане считаются с ними ознакомленными.
- 9.2 Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 9.3 Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.