



Первичная медико-санитарная помощь оказывается в следующих условиях:

- амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение), в том числе по месту жительства ребёнка при вызове медицинского работника при острых заболеваниях, состояниях, обострения хронических заболеваний, при патронаже отдельных групп населения;
- в условиях дневного стационара (предусматривающих медицинское наблюдение и лечение в дневное время, не требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

Первичная медико-санитарная помощь включает:

- первичную доврачебную медико-санитарную помощь;
- первичную врачебную медико-санитарную помощь;
- первичную специализированную медико-санитарную помощь;
- паллиативную медицинскую помощь.

Первичная медико-санитарная помощь детскому населению в амбулаторных условиях оказывается врачами педиатрами участковыми, врачами-специалистами, соответствующим средним медицинским персоналом и осуществляется по территориально-участковому принципу.

При наличии медицинских показаний врачи-педиатры участковые, медицинский персонал образовательных учреждений направляют детей на консультации к врачам-специалистам медицинских организаций по специальностям, предусмотренным приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.05.2023г. № 205н «Об утверждении номенклатуры должностей медицинских работников и фармацевтических работников»; приказом Минздрава Российской Федерации от 14.04.2025г. № 213н «Об утверждении порядка оказания несовершеннолетним медицинской помощи, в том числе в период обучения и воспитания в образовательных организациях» Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

## **2. Порядок организации приема в амбулаторно-поликлиническом учреждении предусматривает:**

- внеочередное оказание амбулаторной помощи по экстренным показаниям без предварительной записи: пациент обращается в регистратуру, далее направляется в кабинет неотложной помощи, где ребенку производят измерение температуры тела (при условии лихорадки выше 38°C и приглашается дежурный врач-педиатр для осмотра ребенка);

- прием пациентов врачом, отдельные диагностические исследования, консультативную помощь специалистов по предварительной записи (срок ожидания записи не должен превышать больше 7 дней).

- приём пациентов по предварительной записи возможен через портал «Госуслуги», в том числе по телефону в регистратуре (ул.Майская, 39 – тел. 48-37-72; 48-37-74; 33-13-16;) (ул. Сергеевская, 7 п.Берёзовка – 48-02-72; 48-10-30;) (ул.Руднева, 25 – 42-97-02), через месенджер МАХ.

При опоздании пациента на прием более 15 минут или неявке в назначенное время, врач оставляет за собой право принять другого пациента.

Внеочередным правом приёма врача пользуются члены семьи участников СВО, дети-инвалиды (по приглашению медицинским работником, ведущим амбулаторный приём).

### **2.1. Организация приёма:**

Врачи-педиатры участковые ведут амбулаторный приём по предварительной записи.

Пациенты, обратившиеся без предварительной записи, при острых состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, принимаются врачом неотложной помощи в порядке живой очереди. Время, отведенное на приём пациента в поликлинике, определено действующими расчётными нормативами. Время ожидания приёма – не более 30 мин. с момента, назначенного пациенту, за исключением когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту, о чём пациенты, ожидающие приёма должны быть проинформированы персоналом учреждения. При наличии показаний для консультативного осмотра врача специалиста, ребёнок направляется на консультацию к узкому специалисту с направлением от врача-педиатра участкового. 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). Справку о прививках можно заказать через официальный сайт поликлиники (срок исполнения 3 рабочих дня). Плановая госпитализация осуществляется в порядке очереди, госпитализация острых больных осуществляется в день направления в стационар.

**При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.**

В число иных документов, удостоверяющих личность, включаются и иные документы: удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ (Указы Президента РФ от 21.12.1996 №1752, от 19.10.2005 №1222, от 29.12.2012 №1709), удостоверение личности военнослужащего РФ (Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 №91; Приказ Министра обороны РФ от 22.11.2021 №700), удостоверение личности иностранного гражданина в РФ и удостоверение; личности лица без гражданства в РФ (Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ).

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

Врачи специалисты ведут приём по записи, строго по направлению от врача-педиатра участкового. Предварительная запись осуществляется через госуслуги, в случае невозможности записаться пациент должен обратиться в регистратуру.

При необходимости организации ухода за больным ребёнком, мама или иной родственник, непосредственно осуществляющий уход, получает по решению лечащего врача электронный листок нетрудоспособности. По адресу ул. Майская, 39 (головная поликлиника) организована централизованная выдача листка нетрудоспособности по направлению от врача-педиатра участкового ( в часы работы оператора ЭВМ): понедельник-пятница с 8.30 до 19.00, обед с 12.00 до 12.30. В поликлинике по адресу: ул.Сергеевская, 7 п.Берёзовка выдача листков нетрудоспособности также осуществляется централизованно с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00.

По необходимости проведения пациенту лабораторного или инструментального обследования лечащим врачом выдается направление: на анализы, ЭКГ, ЭЭГ, УЗИ – обследование (осуществляется по предварительной записи). Общий анализ крови и биохимический анализ крови проводится по предварительной записи, (биохимический анализ крови – по средам и четвергам), срок ожидания по записи не превышает 14 дней. Соскоб на энтеробиоз проводится 3 раза в неделю понедельник, четверг, пятница, кал на я/гельминтов, копрологическое исследование проводится ежедневно, исследование мочи осуществляется ежедневно без предварительной записи. В среду, четверг забор ОАК острозаболевшим детям проводится по договоренности с лабораторией или cito!) В 3-ю субботу месяца работает дежурный лаборант по забору крови и мочи экстренным пациентам.

Квотные направления на иные виды исследований (МРТ, СКТ, лабораторную диагностику и др.) можно получить по направлению лечащего врача с подтверждением квоты с 8.30 до 13.00 в кабинете № 22.

## **2.2. Порядок вызова врача на дом:**

Вызов врача на дом осуществляется через портал Госуслуги, колл центр 112, мессенджер МАХ в рабочее время поликлиники, а также при обращении в регистратуру по тел. 48-37-72, 48-37-74, справка – 33-13-16 по ул.Майская, 39; 48-02-72 по ул.Сергеевская,7 в рабочие дни (понедельник-пятница) с 8.00 до 14.00, суббота с 9.00 до 12.00, выходной воскресенье.

Вызов обслуживается в день обращения. Время ожидания медицинского работника для оказания медицинской помощи на дому не должно превышать 8-ми часов с момента регистрации вызова, за исключением первого года жизни и детей медико-биологического риска, когда время ожидания не должно превышать 4-х часов. Оказание неотложной помощи на дому осуществляется не больше 2-х часов с момента обращения.

Оказание медицинских услуг на дому осуществляется медицинскими работниками амбулаторно-поликлинических учреждений, в том числе и по вызову, переданному врачами скорой медицинской помощи при:

1) ухудшении состояния здоровья, не позволяющих больному посетить поликлинику, в том числе при тяжёлых хронических заболеваниях (высокая температура от 38 и выше, боли в сердце, нарушение сердечного ритма, боли в животе и др.);

2) заболеваниях детей до 3-х летнего возраста;

3) состояниях, угрожающих окружающим (наличие контакта с инфекционным больным; появление сыпи на теле без видимой причины; инфекционные заболевания до окончания заразного периода).

Повторный визит участкового врача в день обращения пациента и в случае отсутствия пациента на момент прихода врача и ограничение доступа в квартиру не предусмотрен.

Обзвон пациентов при отсутствии доступа в квартиру не предусмотрен.

Активные посещения медицинскими работниками (врачом, фельдшером, медицинской сестрой) пациента на дому осуществляется для:

- патронажа детей до 1 месяца, беременных;

- патронажа хронических, диспансерных больных, инвалидов паллиативных больных;

- активного патронажа больных детей до 1 года до выздоровления;

- организации профилактических и превентивных мероприятий по инициативе медицинских работников, а так же к детям находящимся в группе социального риска.

На вызове врач-педиатр участковый назначает дату следующего визита пациента в поликлинику или планирует активное посещение больного ребёнка на дому. В день приёма в поликлинике родители с ребёнком идут к записанному на осмотр врачу-педиатру участковому. Согласно 323ФЗ при отсутствии родителей дома на момент вызова к ребёнку до 15 лет врач оставляет за собой право не обслуживать вызов.

### **3. Порядок оказания медицинской помощи в дневном стационаре:**

Дневной стационар поликлиники расположен по адресу: ул.3.Космодемьянской, 32. Режим работы: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00; выходные дни: суббота, воскресенье; 1-я, 3-я суббота месяца рабочая.

Дневной стационар оказывает медицинскую помощь детям, состоящим на диспансерном учёте, которым не требуется круглосуточное наблюдение, по объёму, приближенному к круглосуточному стационару. В дневном стационаре предоставляется лекарственное обеспечение согласно Территориальной программе государственных гарантий Хабаровского края за счёт средств поликлиники.

Отбор больных в дневной стационар проводит врач-педиатр участковый. При наличии показаний для лечения пациент получает направление от врача-педиатра участкового в дневной стационар, справку об отсутствии контакта с инфекционными больными и направляется к врачу-

педиатру дневного стационара. Планируется дата поступления в стационар. В дневном стационаре по показаниям ребёнку проводится лабораторное, ультразвуковое, ЭКГ-обследование, назначается соответствующая терапия в соответствии установленным диагнозом и в рамках клинических рекомендаций и стандартов лечения. Пациенты после завершения пребывания в дневном стационаре получают выписной эпикриз с рекомендациями по дальнейшему лечению, который предоставляется врачу-педиатру участковому и вклеивается в амбулаторную карту пациента.

#### **4. Порядок оказания медицинской помощи детям в стационаре на дому:**

Стационар на дому предназначен для оказания квалифицированной медицинской помощи пациентам, нуждающимся в стационарном лечении, если состояние пациента и домашние условия (социальные, материальные, моральные) позволяют организовать необходимый уход за ребёнком на дому. Решение о лечении в стационаре на дому осуществляет лечащий врач.

Критерии отбора:

- отсутствие необходимости в круглосуточном врачебном наблюдении;
- возможность проведения обследования и лечения на дому для получения курса терапии под наблюдением медицинского персонала поликлиники;

Врач-педиатр участковый принимает решение о проведении обследований, оформляет лист назначений пациенту в соответствии со стандартами терапии и клиническими рекомендациями утвержденными министерством здравоохранения Российской Федерации. Мама получает лекарственные препараты у старшей медицинской сестры поликлиники, делается отметка в листе назначений, что лекарства получены и ставится дата получения лекарств, роспись мамы. Ребёнок наблюдается до улучшения состояния на дому врачом-педиатром участковым и далее принимается решение о возможности перевода его на амбулаторное долечивание.

#### **5. Порядок направления детей на обследование в Центр здоровья:**

Центр здоровья организован на базе поликлиники по адресу: ул.Руднева, 25. Режим работы: понедельник-пятница с 8.30 до 16.00; выходной: суббота, воскресенье.

Центр здоровья обслуживает детей в возрасте с 6 до 18 лет.

Направление на обследование в Центр здоровья осуществляется:

- врачом-педиатром участковым в соответствии с критериями направления на обследование детей 1 раз в год;
- по инициативе пациентов и родителей, желающих пройти обследование в Центре здоровья;
- медицинскими работниками общеобразовательных учреждений.

Запись пациентов в Центр здоровья может осуществляться в регистратуре поликлиники и по тел. 48-37-72, 48-37-74, 42-37-02, справка регистратуры 33-13-16 или через интернет-портал Госуслуги.

Пациент обращается в регистратуру и направляется к врачу. После скринингового обследования проводится заключительный осмотр пациента, анализируются полученные результаты обследования и выдается заключение о состоянии здоровья с определением направленности факторов риска развития заболеваний. Врачом выдаются рекомендации по режиму дня, режиму питания, двигательной и физической активности, по проведению дополнительного обследования. При выявлении нарушений ребёнок направляется к врачу-педиатру участковому для осуществления плана дальнейшего обследования и наблюдения.

## **6. Права и обязанности пациентов .**

**Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ ( ред. от 5 декабря 2023 г. ФЗ) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».**

**6.1. 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, отчестве, 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 учреждения **при согласии другого врача;**
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, 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;
- 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 и здоровья ребенка, применяемых методах диагностики и лечения.

### **6.2 Пациент обязан:**

1) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в бахилах, ношение защитной маски в период повышения инфекционной заболеваемости, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); вход в кабинеты в верхней одежде категорически запрещен;

2) соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;

3) бережно относиться к имуществу учреждения;

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

5) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

6) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья ребенка, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

7) выполнять медицинские предписания;

8) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

9) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях и на её территории.

## **7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ (посл.ред. от 04.08.2023 № 480-ФЗ).

**7.1** В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

Имеется возможность в режиме on-lain обращаться на телефон «горячей линии» поликлиники - 89842874148.

**7.2** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

**7.3** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

**7.4** 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.

**7.5** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**7.7** Письменное обращение, поступившее в адрес администрации поликлиники, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, в иные инстанции в течение 30 дней.

**7.8** Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо передается лично обратившему.

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

**8.1** Информация о состоянии здоровья ребенка предоставляется пациенту или доверенному лицу в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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 только членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

**8.3** В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

**8.4** Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

**9.1** Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации регламентирован ведомственными и локальными нормативными документами.

**9.2** Документами, 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, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра больного и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания ребенка, учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

**9.4** Выдачу, продление листка нетрудоспособности пациент может посмотреть на портале Госуслуги.

**9.5.** Все выданные справки и иные документы, выданные ЛПУ должны быть заверены печатями установленного образца в поликлинике.

## **10. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

**10.1** График работы поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

**10.2** Режим работы поликлиники и ее 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. Располагается в холле поликлиники и на дверях кабинетов.

**10.3** Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала поликлиники и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

**10.4** Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на стенде холла I этажа, а также на кабинетах администраторов.

## **11. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

**11.1** Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления, определяются Положением об оказании платных услуг КГБУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 3» МЗ ХК, приказом МЗ ХК здравоохранения Хабаровского края от 30 ноября 2011 г. № 28 (в ред. приказов МЗ ХК от 29.01.2013 № 1; от 29.08.2013 № 15; от 19.12.2013 № 23; от 02.04.2014 № 4).

**11.2** Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

**11.3** Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационном стенде I этажа.

**11.4** Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

**11.5** Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей

кассового чека пациенту в бухгалтерии по адресу: ул.З.Космодемьянской, 32, в рабочие дни (понедельник-пятница) с 8.30 до 17.00, обед 13.00 – 13.30.

**11.6** Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях КБУЗ «Детская городская клиническая поликлиника № 3» МЗ ХК **категорически запрещена!**

**11.7** Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**