

Приложение №1

Утверждаю

Главный врач

КГБУЗ "ГКП №3" МЗ ХК

О.Е. Гусева



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ КГБУЗ "ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №3" МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ХАБАРОВСКОГО КРАЯ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ в ред. от 11.06.2021 г.), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов КГБУЗ "Городская клиническая поликлиника № 3" министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – КГБУЗ "ГКП №3") при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники;
- правила поведения пациентов в КГБУЗ "ГКП №3";
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и другим лицам;



- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентами;
- ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в КГБУЗ "ГКП №3", представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей поликлиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде КГБУЗ "ГКП №3" и на официальном сайте КГБУЗ "ГКП №3" в сети «Интернет».

## II. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориально-участковому принципу. Если пациент не проживает на территории обслуживания участковой поликлиники, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя лечебного учреждения и участкового врача, к которому прикрепляется пациент, при условии соблюдения рекомендуемой численности прикрепленного населения на врачебных участках, соответствующей нормативной штатной численности медицинского персонала. Оказание неотложной помощи на дому пациентам, проживающим вне закрепленной территории обслуживания влечет ухудшение качества оказания медицинской помощи прикрепленному населению.

2. Первичная медико-санитарная помощь населению в КГБУЗ "ГКП №3" осуществляется по территориальному принципу в рабочие дни с 8<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>, в субботу с 9<sup>00</sup> до 14<sup>00</sup> часов, отделение профилактики с 9<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup> часов.

3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: **112** круглосуточно.

4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения, через инфоматы, по телефонному звонку в колл-центр 46-12-07 либо записаться на прием через портал "Госуслуг". **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его**



**законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис пациента.** 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 поликлиники и должна храниться в регистратуре.**

5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

### **3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.**

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

- 3.3.1. уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.3.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.3.3. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;
- 3.3.4. защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основе охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 3.3.5. получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы, в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- 3.3.6. получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые КГБУЗ "ГКП №3";
- 3.3.7. в случае нарушения прав, пациент может обратиться с устным или письменным обращением к лечащему врачу, заведующему отделением,



заместителю главного врача или главному врачу поликлиники, зарегистрировав свое обращение в 319 кабинете поликлиники.

#### Пациент обязан:

- 3.3.7. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 3.3.8. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.3.9. находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в поликлинике;
- 3.3.10. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 3.3.11. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 3.3.12. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 3.3.13. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут повлиять на качество лечения;
- 3.3.14. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 3.3.15. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 3.3.16. своевременно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 3.3.17. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
- 3.3.18. посещать отделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.3.19. при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 3.3.20. соблюдать режим работы поликлиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- 3.3.21. бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники.
- 3.3.22. при отказе от какого-либо медицинского вмешательства, пациент оформляет письменный добровольный отказ;

#### **4. Правила поведения пациентов в КГБУЗ "ГКП №3"**

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей, **запрещается:**



4.1.1. проносить в поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

4.1.2. иметь при себе крупногабаритные предметы;

4.1.3. находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения администрации КГБУЗ "ГКП №3";

4.1.4. курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях поликлиники;

4.1.5. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

4.1.6. грубить персоналу или иным лицам, находящимся в поликлинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

4.1.7. оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях поликлиники;

4.1.8. выносить из помещений КГБУЗ "ГКП №3" документы, полученные для ознакомления;

4.1.9. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

4.1.10. производить фото, видеосъемку на территории КГБУЗ "ГКП №3" и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации поликлиники;

4.1.11. выполнять в помещениях КГБУЗ "ГКП №3" функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;

4.1.12. находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

4.1.13. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;

4.1.14. оставлять без присмотра личные вещи (документы, деньги, золотые украшения, сотовые телефоны и т.п.);

4.2. В помещениях поликлиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну для использованных бахил. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме случаев оказания неотложной помощи).



4.5. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, 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 поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фотосъёмки, звуко- и видеозаписи.

4.6. В случае несоблюдения пациентами правил поведения, персонал поликлиники оставляет за собой право на обращение в правоохранительные органы.

## **5. 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 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.

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

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

## **6. 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 и социального развития Российской Федерации.



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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии 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 319 кабинет поликлиники, к дежурному администратору или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

7.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится 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.

7.2. Письменное обращение, принятое в 319 кабинете поликлиники, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

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

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

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

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

7.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **8. Ответственность за нарушение настоящих правил**

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников поликлиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

8.3. В соответствии с п. 3 ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», лечащий врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и(или) его заместителем), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения.

---