

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МБУЗ
«Городская поликлиника №5»
В.Г. Приз
«12» января 2015г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов МБУЗ «Городская поликлиника № 5»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка МБУЗ «Городская поликлиника № 5» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в МБУЗ «Городская поликлиника № 5» (далее по тексту – «Поликлиника») 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 Поликлиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: N 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", № 326-ФЗ от 29.11.2010г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», закон РФ №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», № 152-ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Поликлиники.

2. Пациент имеет право на:

2.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 2.4. Получение консультаций врачей-специалистов;
- 2.5. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.7. Отказ от медицинского вмешательства;
- 2.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.9. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.10. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.11. Получение информации о времени приема врачей, о порядке вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на официальном сайте Поликлиники в сети интернет, а также позвонив по телефонам Поликлиники;
- 2.12. Получение информации об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи и вправе отказаться от участия обучающихся в оказании ему медицинской помощи (при оказании медицинской помощи в рамках практической подготовки медицинских работников). В этом Поликлиника обязана оказать такому пациенту медицинскую помощь без участия обучающихся;
- 2.13. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент обязан:

- 3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.
- 3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.
- 3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Поликлинику:
 - 3.5.1. Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка МБУЗ «Городская поликлиника № 5» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Поликлиники;
 - 3.5.2. Предъявить оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - полис обязательного медицинского страхования;для представителя гражданина, в том числе законного:
 - документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
- 3.5.3. Оформить заявление на прикрепление на медицинское обслуживание к Поликлинике;
- 3.5.4. Представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:
- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация, номер полиса обязательного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином, наименование и фактический адрес медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь, в которой гражданин находится на обслуживании на момент подачи заявления.
- 3.5.5. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- 3.5.6. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:
1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
4) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
- 3.5.7. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.6. При каждом посещении Поликлиники предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.
- 3.7. Соблюдать установленный режим работы Поликлиники, нормы поведения в Поликлинике.
- 3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Поликлиники, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.
- 3.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.
- 3.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.
- 3.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.
- 3.14. 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.
- 3.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;

- 3.16. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.
- 3.17. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 3.18. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 3.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Поликлиники.
- 3.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в бахилах,
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 3.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Поликлиники.
- 3.22. Бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и порядок.
- 3.23. Соблюдать настоящие Правила.
- 3.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

- 4.1. Проносить в здания и кабинеты Поликлиники 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.
- 4.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- 4.3. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Поликлиники, в которых осуществляются ремонтные работы.
- 4.4. Пользоваться служебным телефоном Поликлиники.
- 4.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Поликлиники.
- 4.6. Выносить из помещений Поликлиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
- 4.7. Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники.
- 4.8. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники.
- 4.9. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях.
- 4.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 4.11. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 4.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 4.13. Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения.
- 4.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Поликлиники.
- 4.15. Посещать Поликлинику с домашними животными.
- 4.16. Преграждать проезд служебному транспорту к зданию Поликлиники.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

Федеральным Законом Российской Федерации "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

5.1. 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.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. 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.

5.5. 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

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

6. Ответственность за нарушение Правил:

6.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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 сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Поликлиники 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 неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение

общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.