

Утверждаю

Главный врач

ГБУЗ ВО «СП № 1 г.Владимира»

А.В. Юшин

*24.10.*

20 *17* г. № *138*

**Правила  
внутреннего распорядка для потребителей услуг  
ГБУЗ ВО «СП № 1 г. Владимира»**

**1. Общее положение**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) являются организационно-правовым актом для потребителей услуг (далее Пациентов), разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323 –ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. № 23300-1 «О защите прав потребителей» иными нормативными актами.
- 1.2. Внутренний распорядок для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом поликлиники, а также права обязанности Пациента при получении мед. помощи в ГБУЗ ВО «СП № 1 г. Владимира» (далее СП № 1).
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов и их представителей, обратившихся в СП № 1.
- 1.4. Настоящие Правила для пациентов включают:
  - порядок обращения в СП № 1;
  - права и обязанности пациентов;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи выписок из медицинской документации;
  - график работы СП № 1 и ее должностных лиц;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций;
  - ответственность за нарушение настоящих Правил.
- 1.5. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде учреждения и на сайте поликлиники.

**2. Порядок обращения в СП № 1.**

**2.1. Пациентами СП № 1 являются:**

- лица записывающиеся в СП № 1 на основании Федерального закона от 21.11.2011г. № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Минздрава и соц. Развития РФ от 26.04.2012 г. № 406н «Об

утверждении Порядка выбора гражданином мед. организации при оказании ему мед. помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам мед. помощи».

- лица, желающие получить платные мед. услуги.

2.2. При обращении Пациента в СП № 1 для получения помощи при острой боли, запись производится в регистратуре. Пациент сразу направляется в каб. № 1 к врачу для диагностики острой боли и оказания ему помощи, если это не хирургический случай. При необходимости получения хирургической помощи из каб. № 1 Пациент направляется в каб. № 8

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру (часы записи с 17:00 – 19:00), по телефонам «Горячей линии» 88002003633 (бесплатно) и 777733 с 8:30 до 17:00 или интернет через портал госуслуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

2.4. При обращении Пациента за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием с оформлением талона и мед. карты.

2.5. При первичном обращении в СП № 1 на пациента заводится мед. карта стомат. Больного, в которую на основании документа (паспорта), страхового мед. полиса и СНИЛС вносятся необходимые данные.

2.6. Мед. карта пациента является собственностью СП № 1 и должна храниться в регистратуре. На руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором или мед. сестрой. Запрещен самостоятельный вынос мед. карты из СП № 1 без разрешения администрацией поликлиники.

2.7. Предварительным условием мед. вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на мед. вмешательство.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону (43-10-55), а также на стендах в СП № 1.

2.9. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, СП № 1 вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную согласованную с пациентом дату), а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.10. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам (оказание неотложной мед. помощи иным пациентам с острой болью) ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение у своего врача с отсрочкой приема на время задержки.

### **3. Права и обязанности пациентов.**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании мед. помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) мед. вмешательством, доступными способами и средствами;
- диагностику лечение, мед. реабилитацию в мед. организации в условиях соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- перевод к другому лечащему врачу;
- добровольное информированное согласие пациента на мед. вмешательство в соответствии с законодательством РФ;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- сохранение мед. работниками в тайне информации о факте обращения за мед. помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- на информацию о применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы СП № 1;
- соблюдать правила внутреннего распорядка СП № 1 установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы в СП № 1);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого мед. персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания мед. помощи;
- уважительно относиться к мед. персоналу и другим сотрудникам СП № 1;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях СП № 1;
- бережно относиться к имуществу СП № 1;

- сообщать лечащему врачу всю известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом сотрудникам СП № 1.

#### Пациенты и посетители СП № 1:

- не вправе оскорблять мед. работников и других лиц поликлиники;
- запрещается приносить на территорию СП № 1 крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- запрещено приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические взрывчатые вещества;
- запрещено проносить спиртные напитки, колющие, легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- нельзя посещать СП № 1 с домашними животными;
- запрещено находиться на территории СП № 1 в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения, самовольно проникать в служебные помещения;
- запрещено пользоваться открытым огнем, пиротехникой (фейерверки, петарды и т.д.);
- запрещено пользоваться в каб. Врача мобильными устройствами связи, перед входом в каб. отключить звук на мобильном устройстве;
- нельзя громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- запрещено выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам СП № 1, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством РФ;

- запрещено производить фото и видеосъемки на территории СП № 1 без предварительного разрешения руководства СП № 1;
- запрещено передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь;
- запрещено выполнять в помещениях СП № 1 функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях СП № 1 в коммерческих целях;
- запрещено проводить любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц и размещать в СП № 1 объявления без разрешения администрации;
- недопустимо оставлять без присмотра малолетних детей и личные вещи;
- запрещено выносить из СП № 1 документы, полученные для ознакомления;

#### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

4.1. Информация о состоянии здоровья (далее Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям мед. этики и деонтологии форме лечащим врачом, зав. отделением СП № 1.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

4.3. Информация, содержащаяся в мед. документации составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласования пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения пациента.

#### **5. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

5.1. медицинские документы, их копии и выписки из мед. документов отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя в течение 5-ти календарных дней.

5.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные мед. услуги выдаются администрацией СП № 1 в течение 3<sup>х</sup> дней после обращения при наличии кассовых чеков;

5.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **6. График работы СП № 1 и её должностных лиц**

6.1. Режим работы СП № 1 с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, в субботу с 8:00 до 18:00. В выходные и праздничные дни режим работы регламентируется приказами ДЗАВО.

6.2. График работы должностных лиц СП № 1 определяется Правилами внутреннего трудового распорядка. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о днях и часах приема можно узнать при обращении в СП № 1, по тел.43-10-55 на сайте СП № 1.

## **7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству СП № 1 (главному врачу, зам. главного врача по лечебным вопросам) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

7.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

7.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией СП № 1.

7.4. . В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию СП № 1 направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.