



Правила внутреннего распорядка для пациентов МБУЗ «Городская поликлиника № 5 г. Ростова-на-Дону»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка МБУЗ «Городская поликлиника № 5» для пациентов (далее по тексту – «Пригла») 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 квалифицированной и своевременной 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: № 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 полном 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 осуществляется 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 Национальном и

- условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.4. Получение консультации врачей-специалистов;
- 2.5. Подучие 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. Незосредственное 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 наестина главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и публично - с помощью информационных средств, расположенных в холле Поликлиника, на официальном сайте Поликлиника и свои интернет, а также по телефону Поликлиника;
- 2.12. Получение информации об участии обучающегося в оказании ему медицинской помощи и праве отказаться от участия обучающегося 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 обучающегося;
- 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 также, 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 неспособности.
- 3.5. При первом 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 Поликлиника;
- 3.5.2. Предъявить оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - новое обязательно медицинское страхование;
 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 в Подклинье;

3.5.4. Предоставить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонального файла сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, 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-испихиатрической помощи.

3.5.7. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3.6. При каждом посещении Подклиньки предъявлять 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 Подклиньки, нормы поведения в Подклинье.

3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередь, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на первоочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Подклиньки, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других посетителей 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. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о предрасположенности к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и последственных заболеваниях.

3.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от

- медицинского вмешательства или его превращении;
- 3.16. Ознакомиться с рекомендациями и планом лечения лечащего врача, одновременно и самостоятельно 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) состоянии своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 3.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Полклиники.
- 3.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
 - сбор отходов проводить в специально отведенные места;
 - ходить в кабинеты и бакалах;
 - верхнюю одежду оставить в гардеробе.
- 3.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении признаков пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Полклиники.
- 3.22. Бережно относиться к имуществу Полклиники, 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. Прносить в здания и кабинеты Полклиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, взрывчатые, 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, чемоданы, корзины и т.п.).
- 4.3. Находиться в служебных помещениях, подвалах, помещениях Полклиники, в которых осуществляются ремонтные работы.
- 4.4. Подзвонять служебным телефоном Полклиники.
- 4.5. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Полклиники.
- 4.6. Выносить из помещений Полклиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных экранов.
- 4.7. Развешивать в помещениях и на территории Полклиники объявления без разрешения администрации Полклиники.
- 4.8. Проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Полклиники.
- 4.9. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Полклиники в иных коммерческих целях.
- 4.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Полклиники не несет ответственности за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе.
- 4.11. Привозить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 4.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ядом токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 4.13. Находиться в служебных помещениях Полклиники без разрешения.
- 4.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Полклиники.
- 4.15. Посещать Полклинику с домашними животными.
- 4.16. Препятствовать проезд служебному транспорту к зданию Полклиники.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Подполковницей

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 02.03.2006г. №59-ФЗ.

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Подполковницы или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации письменным 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 изложены в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительного проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно и 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, подпадает регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. В случае, если в обращении содержится 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 к обязательному порядку 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, платит 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 Подполковницы, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию подполковницы, 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 (и осознанными), 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 Подполковницы вправе делать им соответствующие замечания, вызывать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае заявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удалены из здания и помещений Подполковницы сотрудниками правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи,

неуважение к работникам Подклиньки, другим гражданам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Подклиньки, причинение морального вреда работникам Подклиньки, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Подклиньки, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.