

Утверждаю:



Главный врач ГАУЗ СО «ДГБ № 8»

Праздничков Д.О.

«10» сентября 2023г.

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКЕ

### 1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациента (далее — Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 8» (далее – Медицинская организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Медицинской организацией.

1.2. Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в поликлинике ГАУЗ СО «ДГБ № 8» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, 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.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте Медицинской организации.

### 2. Термины, определения.

2.1 В настоящих Правилах используются следующие определения:

2.1.1. Медицинская организация – юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Медицинская организация оказывает первичную медико-санитарную помощь в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности.

2.1.2. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.3. Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.4. Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.5. Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2.1.6. Посетителем Медицинской организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медицинская организация не является местом работы.

2.1.7. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Медицинской организации.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и(или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, услуги гражданам и организациям, выполняемые поликлиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную

направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания. Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или состояний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении поликлиники, для которого поликлиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении взрослых (родственников, педагогов или других сопровождающих их лиц).

Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

### **3. Права и обязанности пациента**

#### **3.1. Пациент имеет право на:**

— уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- выбор лечащего врача;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Медицинской организации при наличии согласия другого врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинской организации по программе государственных гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям Медицинской организации;
- получение консультаций врачей-специалистов в рамках программы государственных гарантий;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи в установленном действующим законодательством порядке;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;
- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- при необходимости пациент имеет право воспользоваться медицинской креслом-коляской в помещениях и на территории Медицинской организации;

— обращение с жалобой к должностным лицам Медицинской организации, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении по месту жительства (территориально-участковому принципу) (ст. 17. Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ);

- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

### **3.2. Пациент обязан:**

— соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Медицинской организации;

— являться на приём к специалисту, медицинские процедуры, функциональную и лабораторную диагностику в установленное время. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача, необходимо предупредить о невозможности явки по уважительной причине;

Если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Медицинская организация имеет право не принимать пациента в назначенный день. В данном случае рекомендуется перезаписаться на соответствующую процедуру или приём специалисту.

— уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

— сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

— информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

— подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;

— своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую врачом диету;

— немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

— бережно относиться к имуществу Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского учреждения.

## **4. Права и обязанности лечащего врача**

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства в соответствии с законодательством РФ.

#### 4.2. Обязанности лечащего врача:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

### 5. Меры безопасности в медицинском учреждении

6.1 В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории Медицинской организации ведется видеонаблюдение.

6.2 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности пациентам и посетителям Медицинской организации запрещается:

- 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники Медицинской организации;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения Медицинской организации;

- производить фото-и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения Медицинской организации;
- выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

## **7. Ответственность за нарушение Правил пациентами или посетителями поликлиники.**

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

### **Нарушением считается:**

- грубое или неуважительное отношение к персоналу поликлиники Медицинской организации;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

## **8. Порядок разрешения конфликтов**

8.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему поликлиники или заместителю главного врача по направлению. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

8.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а

также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

8.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

8.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ

8.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.7. 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.

## 9. Нормативные ссылки

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Кодекс об административных правонарушениях;
- от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»;
- от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- от 7.02.1992г. «О защите прав потребителей»;
- от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О защите персональных данных»;
- от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
- от 10 июля 2001г. №87-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2002г. №189 ФЗ);
- от 10.01.2003г. №15-ФЗ, от 01.12.2004г. №148 ФЗ) «Об ограничении курения табака»;
- постановлениями Правительства РФ от 21.08.2006г. № 1156-р. (в ред. от 25.04.2012г.), от 26 июля 2012г. №770 «Об особенностях выбора медицинской организации гражданами, проживающими в закрытых административно-территориальных образованиях, на территориях с опасными для здоровья человека физическими, химическими и биологическими факторами, включёнными в соответствующий перечень, а так же работниками организаций, включённых в перечень организаций отдельных отраслей промышленности с особыми условиями труда»;
- от 19 марта 2001г. №201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета»;



- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006;
- приказами Минздравсоцразвития от 23.04.2012г. № 390 «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- от 28.02.2011г. № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»;
- от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- от 25.01.2011 г. № 29н «Об утверждении порядка ведения персонифицированного учёта в сфере обязательного медицинского страхования», и других нормативных актов.