

Приложение
к приказу Центральной
поликлиники ФТС России
от 20 октября 2022 № 280

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
в государственном казенном учреждении
«Центральная поликлиника ФТС России»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного казенного учреждения «Центральная поликлиника ФТС России» (далее – Правила, Внутренний распорядок Поликлиники, Поликлиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (далее – Федеральный закон № 323-ФЗ), Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н «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».

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: www.policlinika-fts.ru.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим следующие виды медицинской деятельности:

- первичная доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь;
- специализированная (в том числе – высокотехнологичная) медицинская помощь;
- неотложная медицинская помощь;
- скорая медицинская помощь;
- проведение медицинских экспертиз по военно-врачебной экспертизе, экспертизе временной нетрудоспособности;
- проведение медицинских осмотров профилактических, предварительных, периодических, предрейсовых, послерейсовых;
- проведение медицинских освидетельствований на наличие противопоказаний к управлению транспортным средством, владению оружием;
- проведение санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи;
- фармацевтическая деятельность, – хранение и отпуск лекарственных препаратов для медицинского применения.

2.2. Для получения медицинской помощи в плановом порядке пациент должен записаться на прием к врачу-специалисту. Запись осуществляется по телефону 8(499)769-20-20 в рабочие дни с 08:00 до 20:00 или при личном обращении в Регистратуру Поликлиники.

2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.4. В регистратуре при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного на бумажном носителе, создается электронная медицинская карта пациента, 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 (паспорт), серия и номер паспорта, а также документы, – определяющие ведомственную принадлежность и правомочность прикрепления на медицинское обслуживание в Поликлинике, для иных пациентов необходимо предоставить полис обязательного медицинского страхования, зарегистрированный в регионе обслуживания, СНИЛС.

2.5. Медицинская карта пациента на бумажном носителе является финансовым и юридическим документом Поликлиники и хранится в регистратуре Поликлиники на основании письма Министерства здравоохранения и социального

развития Российской Федерации от 4 апреля 2005 г. № 743/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты».

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению врача-терапевта или другого врача-специалиста. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается врачом-терапевтом, заведующим отделением.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.9. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к начальнику Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3. Права военнослужащих и лиц, приравненных по медицинскому обеспечению к военнослужащим, а также граждан, проходящих альтернативную гражданскую службу, граждан, подлежащих призыву на военную службу (направляемых на альтернативную гражданскую службу), и граждан, поступающих на военную службу или приравненную к ней службу по контракту, на охрану здоровья:

- военнослужащие и лица, приравненные по медицинскому обеспечению к военнослужащим (далее – военнослужащие и приравненные к ним лица) имеют право на прохождение военно-врачебной экспертизы для определения годности к военной службе или приравненной к ней службе и для досрочного увольнения с военной службы или приравненной к ней службы на основании заключения военно-врачебной комиссии;

- граждане, подлежащие призыву на военную службу и граждане, поступающие на военную службу или приравненную к ней службу по контракту, проходят медицинское освидетельствование в порядке, предусмотренным статьей 61 Федерального закона № 323-ФЗ, и имеют право на получение полной информации о медицинских противопоказаниях для прохождения военной службы или приравненной к ней службы и показаниях для отсрочки или освобождения от призыва на военную службу по состоянию здоровья;

- военнослужащие и приравненные к ним лица имеют право на получение медицинской помощи в ведомственных медицинских организациях, а при их отсутствии или при отсутствии в ведомственных медицинских организациях отделений соответствующего профиля, специалистов либо специального медицинского оборудования – на получение медицинской помощи в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, предусмотренных на эти цели федеральным органам исполнительной власти и федеральным государственным органам,

в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба;

- порядок организации медицинской помощи военнослужащим и приравненным к ним лицам устанавливается Правительством Российской Федерации, особенности организации оказания медицинской помощи военнослужащим и приравненным к ним лицам, в том числе порядок их освобождения от исполнения обязанностей военной службы (служебных обязанностей) в связи с заболеванием и иными причинами, устанавливаются федеральными органами исполнительной власти и федеральными государственными органами, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба;

- граждане при поступлении на военную службу по контракту или приравненную к ней службу, поступлении в военные профессиональные образовательные организации или военные образовательные организации высшего образования, заключении с Министерством обороны Российской Федерации договора об обучении в учебном военном центре при федеральной государственной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки для прохождения военной службы по контракту на воинских должностях, подлежащих замещению офицерами, или на военной кафедре при федеральной государственной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки офицеров запаса, программе военной подготовки сержантов, старшин запаса либо программе военной подготовки солдат, матросов запаса, или в военной образовательной организации высшего образования по программе военной подготовки сержантов, старшин запаса либо программе военной подготовки солдат, матросов запаса, призыве на военные сборы, а также граждане, направляемые на альтернативную гражданскую службу, имеют право на получение медицинской помощи в медицинских организациях в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, за исключением медицинского освидетельствования в целях определения годности к военной службе или приравненной к ней службе;

- особенности охраны здоровья военнослужащих и приравненных к ним лиц, а также отдельных категорий граждан, проходящих военную службу или приравненную к ней службу в федеральных органах исполнительной власти и федеральных государственных органах, в которых федеральным законом предусмотрена военная служба или приравненная к ней служба, определяются законодательством Российской Федерации, регламентирующим деятельность этих органов.

3.4. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- 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;

- находясь на лечении, – соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники.

4. На территории Поликлиники запрещается

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

4.2. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения.

4.3. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов.

4.4. Посещать Поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании поликлиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.

4.5. Курить в помещениях Поликлиники и на территории.

4.6. Помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники.

4.7. Посещать Поликлинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.8. Посещать Поликлинику лицам с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

4.9. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

5.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

5.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма начальника поликлиники. 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 приёма, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.5. 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.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

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

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок,

выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, в том числе в электронной форме или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации оформляются лечащим врачом. Оформление и продление электронного листка нетрудоспособности, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания военнослужащих и лиц, приравненных по медицинскому обеспечению к военнослужащим, а также граждан, проходящих альтернативную гражданскую службу, граждан, подлежащих призыву на военную службу (направляемых на альтернативную гражданскую службу), и граждан, поступающих на военную службу или приравненную к ней службу по контракту для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

7.3. За необоснованное оформление, неправильное оформление электронного листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.4. Полученные пациентом медицинские документы, выписки и справки о временной нетрудоспособности должны быть зарегистрированы и заверены печатями установленного образца в кабинете по регистрации и учету документов о временной нетрудоспособности Поликлиники.

7.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.6. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц. Поликлиника работает с 8:00 до 20:00 ежедневно, кроме праздничных дней, выходные – суббота и воскресенье.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются начальником поликлиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями и по согласованию с профсоюзным органом. График и режим работы утверждаются начальником поликлиники.

8.4. Прием пациентов населения начальником поликлиники или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте Поликлиники.

9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

9.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиникой предусмотрено Уставом учреждения.

9.3. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

9.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

10. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем)

10.1. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.