

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ФГБУЗ КБ №50

ФМБА России


И.В. Лашманов

10.08 . 2024 г.

Правила поведения пациентов в медицинской организации

Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации (далее — МО), иными нормативно-правовыми актами.

Порядок обращения пациентов в поликлинику

- В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинскими организациями (далее – МО) по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия руководителя учреждения по письменному заявлению пациента.
- Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике в будни дни с 7.00 до 19.00 часов, в субботу с 8.00 до 13.00 часов по предварительной записи. Оказание неотложной помощи осуществляется врачами кабинетов по

оказанию неотложной помощи, для направления в данные кабинеты необходимо обратиться в регистратуру.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или в центральное приемное отделение больницы (круглосуточно).

- При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться дистанционно на прием через «Портал пациента» <http://skb50.ru/>, официальный сайт «Госуслуги», либо по телефону колл-центра 9-55-11.
- При каждом обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий медицинский страховой полис.
- В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.
- Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководителем.
- Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача письменного информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
- 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 и наглядно — с помощью информационных мониторов и стендов, расположенных в холле учреждения.

Права пациентов и посетителей поликлиники

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; ◦
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами; ◦
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача; ◦
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; ◦
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями; ◦
- 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 законодательными актами; ◦
- 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.

Обязанности пациентов и посетителей поликлиники

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;

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

Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5,61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом поликлиника (её работники) вправе производить фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право по законодательству РФ на внеочередное обслуживание;
- являться на прием в соответствие со временем, указанным в предварительной записи (за исключением случаев оказания неотложной помощи)
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; о
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; о
- соблюдать санитарно-гигиенические правила: входить в регламентированные отделения и кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах;
- сдавать верхнюю одежду в гардероб, нахождение в верхней одежде в помещениях поликлиники не допускается, за исключением входной зоны (центральный холл) и аптеки.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- бережно относиться к имуществу поликлиники.

Пациентам и посетителям поликлиники запрещается:

- Нарушать порядок и очередность ведения приемов в медицинских кабинетах, самостоятельно организовывать «живую очередь» на прием;

- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения
- ◦ Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.
- ◦ Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- ◦ Пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
- ◦ Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.
- Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.), оставлять свои вещи в помещениях поликлиники без присмотра;
- Находиться в служебных помещениях МО без разрешения администрации;
- Потреблять пищу в помещениях МО, не предназначенных для этих целей;
- Курить в здании поликлиники и на прилегающих к ней территориях;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО, размещать в здании поликлиники любую рекламную продукцию,
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
- Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;

- Самостоятельно пользоваться служебным лифтом МО;
- Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию МО.

Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

- Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МО. 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
- Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.
- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
- Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.