

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГБУЗ ТО «ЦПБС»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГБУЗ ТО «ЦПБС» для пациентов и посетителей (далее Правила) – организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения правила поведения пациента и посетителей в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов и посетителей – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ ТО «ЦПБС», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех сотрудников ГБУЗ ТО «ЦПБС», пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ ТО «ЦПБС», 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 и посетителей включают:

- порядок обращения пациента в ГБУЗ ТО «ЦПБС»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы должностных лиц ГБУЗ ТО «ЦПБС»;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещаются на информационном модуле в вестибюле ГБУЗ ТО «ЦПБС» в доступном месте. Правила внутреннего распорядка также размещаются на официальном сайте ГБУЗ ТО «ЦПБС».

1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка подтверждается пациентом (представителем пациента) путем проставления подписи в медицинской карте (амбулаторного, стационарного больного), с получением краткой памятки в устной форме.

### 2. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ ТО «ЦПБС»

2.1. ГБУЗ ТО «ЦПБС» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии.

2.2. Экстренная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, 112.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру ГБУЗ ТО «ЦПБС» для направления на прием к врачу.

2.4. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), телефон.



2.5. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.6. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.8. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.9. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

2.10. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

документ, удостоверяющий личность (паспорт);

СНИЛС;

действующий страховой медицинский полис (при наличии);

в рамках оказания услуг за счет ДМС: страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС); направление из страховой компании (при наличии).

2.6. В регистратуре 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 (паспорт), серия и номер паспорта, номер телефона, серия и номер страхового медицинского полиса и другие требуемые сведения по утвержденной форме медицинской документации.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью ГБУЗ ТО «ЦПБС» и хранится в регистратуре.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ГБУЗ ТО «ЦПБС».

2.9. Пациент ожидает время приема в холле (коридоре) ГБУЗ ТО «ЦПБС». В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.10. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.11. Пациент обязан сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.12. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.13. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.



Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.14. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

2.15. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.16. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.17. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической слабости (травмы / инвалидности и т.д.) пациента, допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.18. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации, либо к узким специалистам.

2.19. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом ГБУЗ ТО «ЦПБС» и его заместителями, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.20. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

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

3.1 Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным Законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

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 врача, с учетом его согласия;

обследование, лечение и нахождение в ГБУЗ ТО «ЦПБС» на условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

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

обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам ГБУЗ ТО «ЦПБС», к главному врачу, 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. Пациент обязан:

соблюдать режим работы ГБУЗ ТО «ЦПБС»;

соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ ТО «ЦПБС» для пациентов и посетителей и правила поведения в общественных местах;

соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

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;

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 ГБУЗ ТО «ЦПБС»;

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

соблюдать правила запрета курения.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных правонарушений и преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

проносить в помещения ГБУЗ ТО «ЦПБС» 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;

находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ГБУЗ ТО «ЦПБС»;

играть в азартные игры в помещениях и на территории ГБУЗ ТО «ЦПБС»;

громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещений ГБУЗ ТО «ЦПБС» документы, полученные для ознакомления;



изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

размещать в помещениях и на территории ГБУЗ ТО «ЦПБС» объявления без разрешения администрации;

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

выполнять в помещениях ГБУЗ ТО «ЦПБС» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

находиться в режимных кабинетах ГБУЗ ТО «ЦПБС» в верхней одежде и грязной обуви;

оставлять без присмотра личные вещи;

пользоваться служебным телефоном ГБУЗ ТО «ЦПБС»;

являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений ГБУЗ ТО «ЦПБС» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

посещать ГБУЗ ТО «ЦПБС» с домашними животными;

производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей;

выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам ГБУЗ ТО «ЦПБС», громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;

пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;

портить мебель и предметы интерьера.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГБУЗ ТО «ЦПБС»**

4.1. Все возникающие споры между пациентом и медперсоналом рассматриваются должностными лицами ГБУЗ ТО «ЦПБС».

4.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.3. 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.

4.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу ГБУЗ ТО «ЦПБС» согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (желательно полностью), 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).

4.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача по адресу: 625025, г. Тюмень, ул. Новая, д. 2 строение 3, в рабочее время.

4.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.



4.8. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.9 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. 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.

4.11. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в контролирующий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами ГБУЗ ТО «ЦПБС». 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, только с письменного разрешения пациента.

5.2. 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.

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

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

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

6.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя главного врача.

6.3. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы.



## **7. График работы ГБУЗ ТО «ЦПБС» и его должностных лиц**

7.1. График работы ГБУЗ ТО «ЦПБС» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ГБУЗ ТО «ЦПБС» и его 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.

7.4. Прием пациентов главным врачом ГБУЗ ТО «ЦПБС» или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре у администраторов.

## **8. Информация о перечне**

### **платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. ГБУЗ ТО «ЦПБС» - некоммерческая организация, участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. ГБУЗ ТО «ЦПБС» может оказывать медицинские услуги платно в случаях, когда медицинская(ие) услуга(и):

а) входит в программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи или целевую (комплексную) программу департамента здравоохранения Тюменской области и должна(ы) оказываться пациенту бесплатно, но при этом пациент по своему усмотрению сделал добровольный и осознанный выбор об оказании ему услуг(и) платно в соответствии с действующим в ГБУЗ ТО «ЦПБС» прейскурантом цен на медицинские услуги;

б) не предусмотрена программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также целевыми (комплексными) программами Департамента здравоохранения Тюменской области, и предоставляется за плату.

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

8.4. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.5. Платные услуги оказываются пациентам на основании заключенных договоров на оказание платных медицинских услуг, а также прейскуранта цен на медицинские услуги, утверждаемого приказом главного врача ГБУЗ ТО «ЦПБС».

8.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.7. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в ГБУЗ ТО «ЦПБС» категорически запрещена!

8.8. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах и на официальном сайте <http://www.aids72.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8.9. Отношения между ГБУЗ ТО «ЦПБС» и пациентом (законным представителем / заказчиком) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.