

Введено в действие  
Приказом главного врача  
ГБУЗ «Городская больница  
г. Армавира» МЗ КК

от «26» 2023г. № 403-1/

/Чуриков Н.Н./



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ)  
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения  
«Городская больница города Армавира»  
министерства здравоохранения Краснодарского края**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (пациентов) (далее по тексту «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская больница города Армавира» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее по тексту «Учреждение»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом и Учреждением.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц (посетителей), обратившихся в Учреждение.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Настоящие Правила распространяют свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в Учреждение.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В Учреждении оказывается амбулаторно-поликлиническая и стационарная медицинская помощь.

2.2. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи, население закрепляется за Поликлиниками по территориально-участковому принципу.

2.3. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону — 03, с мобильных телефонов «103», «112».

2.4. В случае обращения пациентов в Учреждение, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.5. Амбулаторно-поликлинический прием пациентов врачами-специалистами Учреждения проводится по предварительной записи, согласно графика приема врачами-специалистами. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить на стойке информации в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиник и стационара Учреждения, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.

2.7. При входе в Учреждение пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Учреждения ответственности не несет.

2.9. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.

2.12. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.13. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Поликлиники по месту жительства пациента, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.14. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с

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

2.15. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи по телефону «03» или «112», «103» с мобильного телефона.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

3.1. 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;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому врачу-терапевту участкового с разрешения главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, заведующего поликлиник, при согласии врача-терапевта участкового;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также к 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 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.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок работы Учреждения, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- 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;

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- курение в зданиях, помещениях и на территории Учреждения;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- выбрасывать мусор и другие отходы в непредназначенные для этого места.
- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники и стационара 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.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники и стационара;

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПОЛИКЛИНИКОЙ**

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

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде.

4.3. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, Пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Пациент (законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее администрации Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт \_\_\_\_\_ Клычко Е.С.

