

Правила поведения пациентов и посетителей в поликлиниках АНО «ЦКМСЧ»

1. Общие положения

1.1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей поликлиники регулируется правилами поведения, утвержденные приказом Главного врача АНО «ЦКМСЧ».

1.3. Настоящие правила поведения **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

2. Основные понятия

2.1. в настоящих Правилах используется следующие основные понятия:

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

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

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

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

Посетитель – признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании поликлиники, для которого АНО «ЦКМСЧ» не является местом работы.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику

3.1. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- действующий полис обязательного медицинского страхования (ОМС) пациента;
- электронный пропуск (для работников ПАО «ММК» и обществ Группы ПАО «ММК»).

3.2. В регистратуре поликлиники при первичном обращении, на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которой указываются 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;
- серия и номер страхового медицинского полиса;
- код категории льготы

Со слов пациента заполняются следующие пункты карты амбулаторного больного:

- образование;

- занятость;
- место работы и должность.

3.3. Хранение медицинских карт пациентов осуществляется в регистратуре поликлиники на основании ст.ст 4, 13, 22, 54 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» и Письма Министерства здравоохранения и социального развития РФ № 73,4/МЗ-14 от 04.04.2005г. «О порядке хранения амбулаторной карты». Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача АНО «ЦКМСЧ».

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных, согласно Федерального закона от 27.07.2006г. 152-ФЗ «ОГ персональных данных».

4. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

3.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 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, 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 здравоохранения (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, предусмотрительных 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;
- 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.

3.3 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание согласно действующего законодательства РФ;
 - 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 прекращения;
 - являться на прием к врачу в назначенное в талоне время и дату;
 - 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; аллергических реакциях.
 - выполнять медицинские предписания;
 - соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
 - согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
 - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
 - соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях,
 - исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент и (или) посетитель должен незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу поликлиники;
 - соблюдать правила пользования гардеробом (приложение № 1).
- 3.4. **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 осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства в случае дальнейшего разбирательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
- 3.5. **Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:**
- находиться в верхней одежде на приеме у врача;
 - распивать и распространять спиртные напитки, употреблять наркотические, психотропные и токсические вещества, курить табак;
 - появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения (за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме);
 - пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - самовольно проникать в служебные помещения поликлиники и пользоваться служебными телефонами;
 - приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных;
 - пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- размещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись поликлиники и её сотрудников без письменного согласия руководителя поликлиники и (или) сотрудника поликлиники, съёмка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем поликлиники настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи);
- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенных для этого местах.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

- 4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 4.2. В случае нарушения прав пациента, пациент (или его законный представитель) может обратиться с обращением (и/или жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему отказывается медицинская помощь, в соответствии с графиком приема граждан (приложение № 2). Обращение (и/или жалоба) может подаваться несколькими способами в письменном или электронном виде в приемную главного врача или заведующей поликлиникой; Обращение (жалоба) должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.
- 4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 4.5. 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.
- 4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), данные паспорта, 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.8. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
- 4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения (имеющим право для предоставления такой информации). 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 о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.
- 5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
- 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.
- 5.5. Лечащий врач по согласованию с главным врачом АНО «ЦКМСЧ» вправе отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

6. Ответственность пациентов и посетителей за нарушение правил поведения

- 6.1. Пациенты и посетители поликлиники, нарушившие пункты 3,3, 3,5 настоящих Правил поведения несут административную ответственность в соответствии с п. 6.24, ч. 1 ст. 20.1, Кодекса об административных правонарушениях РФ.

Приложение № 1

Правила пользования гардеробом

1. Настоящие правила являются приложением к «Правилам поведения пациентов и посетителей в поликлиниках АНО «ЦКМСЧ».
2. Настоящие правила регулируют отношения, связанные с принятием вещей на хранение в гардероб, обеспечением сохранности принятых на хранение вещей и с возвратом вещи из гардероба.

1. Общие правила

- 1.1. Гардероб поликлиники расположенный в специально отведенном месте, предназначен для хранения верхней одежды (далее вещи) пациентов, а также посетителей поликлиники.
- 1.2. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде, при наличии крепкой петельки-вешалки. Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона.
- 1.3. Режим работы гардероба: с понедельника по пятницу с 08.00-19.00, в субботу с 8.00-14.00, воскресенье – выходной день.
- 1.4. До истечения срока работы гардероба лицо, сдавшее вещи на хранение, обязано взять их обратно. Если лицо, сдавшее вещи на хранение, уклоняется от получения сданной

на хранение вещи обратно, работник гардероба вправе после окончания работы закрыть гардероб. За утрату, недостачу или повреждение принятых на хранение вещей после того, как наступила обязанность лица, сдавшего вещи на хранение, взять эти вещи обратно, работник гардероба отвечает лишь при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.

- 1.5. В случае если вещи не будут востребованы из гардероба в течение двух дней с момента передачи вещей на хранение, вещи передаются в отдел полиции Ленинского УВД России г.Магнитогорска.
- 1.6. В случае утраты номерного жетона лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть про изведен только после окончания работы гардероба, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт).. Возврат вещей должен быть оформлен соответствующим актом. При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, чеки и т.п.).
- 1.7. Лицо, утратившее номерной жетон, обязано возместить учреждению ущерб, связанный с утратой номерного жетона (т.е. расходы, связанные с восстановлением номерного жетона).
- 1.8. Работник гардероба не вправе без согласия лица, сдавшего вещи на хранение, пользоваться этими вещами или предоставлять возможность пользования ими другим лицам, кроме случая, когда это связано с необходимостью обеспечить сохранность вещей.
- 1.9. В случае опасности утраты, повреждения вещей работник гардероба вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

2. Права и обязанности работников гардероба, медицинских работников, при пользовании гардеробом в поликлиниках

2.1. Пациенты обязаны:

- сдавать вещи в гардероб;
- головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи в гардероб не принимаются;
- после окончания медицинских процедур забрать свою одежду;
- прием и выдача одежды из гардероба осуществляется в соответствии с расписанием работы поликлиники.

2.2. Категорически запрещается:

- оставлять в карманах верхней одежды ключи, деньги: проездные билеты, мобильные телефоны и другие ценные вещи;
- находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба.

2.3. Работник гардероба:

- должен обеспечить сохранность вещей в соответствии с противопожарными, санитарными и иными правилами;
- не обязан проверять права предъявителя номерного жетона на получение вещей;
- не несет ответственность за утрату верхней одежды, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение вещей произошли не по его вине, вследствие непреодолимой силы, либо в результате умысла или грубой неосторожности лица, сдавшего вещи на хранение;

- не несет ответственности за имущество (деньги, документы, телефоны, ключи и т.п.), оставленные в карманах верхней одежды;
- не несет ответственности за головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи, оставленные в гардеробе.

3. Заключительные положения

- 3.1. Ответственность за порядок в гардеробе несет работник гардероба.
- 3.2. Если пациентом были нарушены правила пользования гардеробом, АНО «ЦКМСЧ» не несет ответственности за пропавшие вещи.
- 3.3. За нарушение настоящих Правил к работникам АНО «ЦКМСЧ» могут быть применены меры дисциплинарной ответственности в порядке, установленном Уставом организации и Правилами внутреннего трудового распорядка.