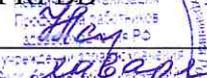


**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн**

<p>СОГЛАСОВАНО Председатель первичной организации ГБУЗ РКГВВ</p> <p> Л.Н.Набиуллина</p> <p>«10» <u>декабря</u> 20<u>21</u> г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Главный врач ГБУЗ РКГВВ</p> <p> Х.М. Мустафин</p> <p>«10» <u>декабря</u> 20<u>21</u> г.</p>
--	--

**Правила  
внутреннего распорядка для пациентов  
поликлиники государственного бюджетного  
учреждения здравоохранения Республиканский  
клинический госпиталь ветеранов войн  
(далее по тексту –Поликлиника)**

**Общие положения.**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Граждане обязаны соблюдать Правила внутреннего распорядка пациентов в филиале: «Поликлиника ГБУЗ РКГВВ», находящегося по адресу: 450075, Республика Башкортостан, город Уфа, Орджоникидзевский район, Бульвар славы, 1а (далее по тексту - Правила).

1.1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Поликлиники включают:

- порядок обращения в Поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями Поликлиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим законным представителям пациента;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

1.2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Поликлинике, а также иных посетителей Поликлиники.

1.3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры или на стенде в фойе Поликлиники, рядом с регистратурой),

информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Поликлинике на видном месте.

## 2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

2.1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания Поликлиники, вопрос решается с согласия заместителя главного врача по поликлинической работе и врача.

2.2. 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: 112-МЧС круглосуточно.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Поликлинике в будни дни с 8-00 до 19-00, в субботу с 09-00 до 15-00 часов.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру Поликлиники либо записаться на прием через электронную Единую регистратуру. При первичном или повторном обращении в регистратуру Поликлиники пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуру Поликлиники 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 регистрации или проживания 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.** Медицинская карта выдается на руки пациенту в случае направления лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал.

## **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководителем поликлиники!**

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

2.6. Организация предварительной записи на прием к врачам – специалистам и врачам в Поликлинике осуществляется непосредственно через окно регистратуры, по телефонному звонку либо самостоятельно через «Электронную регистратуру». Больные, нуждающиеся в скорой и неотложной помощи, принимаются врачами-специалистами в часы работы Поликлиники либо дежурным врачом.

2.7. 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 стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.8. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре. Стат. талон на пациента, записанного по предварительной записи в день приема находится в регистратуре или в кабинете врача.

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных и консультации заместителя главного врача по поликлинической работе.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по направлению врача терапевта либо врача специалиста, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

**Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4)**

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей Поликлиники.

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-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;

-перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя главного врача по поликлинической работе, 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 Поликлиники 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.

3.2.Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- ветераны ВОВ;
- труженики тыла;
- лица, награжденные почетным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;
- вдовы ветеранов ВОВ;
- родители погибших военнослужащих;
- воины-интернационалисты;
- ветераны труда;
- дети войны;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

### 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 с законодательством Российской Федерации;

- 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;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе Поликлиники). Соблюдать правила запрета курения в Поликлинике. Соблюдать правила гигиены рук.

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, видеонаблюдение посетителей Поликлиники, использовать в этих целях необходимую аппаратуру и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи, видеонаблюдения.

### **3.5. ПАЦИЕНТАМ В ПОЛИКЛИНИКЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- 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 газовое и холодное оружие, газовые баллончики, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, 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, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также различных животных.
- пользоваться открытым огнём, 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 Поликлиники крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- Находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения Администрации Поликлиники;
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники, не предназначенных для потребления пищи;
- Курить за пределами мест, специально отведенных для курения;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- Находиться в помещениях, коридорах и лестничных площадках в верхней одежде, грязной обуви;
- Преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники.
- Проходить в здание и помещения Поликлиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

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» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Поликлиники в письменном виде, на имя главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн, по адресу: 400057, г.Уфа, ул. Тукаева,48

4.1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.3. 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.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование юридического лица- Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн, по адресу: 400057, г.Уфа, ул. Тукаева,48, в которое направляет письменное обращение, указывающего фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. В подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.6. Письменное обращение, поступившее в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн, по адресу: 400057, г.Уфа, ул. Тукаева,48 рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн, по адресу: 400057, г.Уфа, ул. Тукаева,48, 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. 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 обозначенному лицу в информационном добровольном согласии на медицинское вмешательство при оказании медицинской помощи, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента передавать кому-либо 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 основаниями, предусмотренным законодательными актами.

## **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

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

6.2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности, или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре поликлиники. По желанию пациента листок нетрудоспособности может оформляться в электронном виде.

## **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**

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

7.2. 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.