



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»

625022, г.Тюмень, проезд Заречный 4/1

тел/факс 56-13-85, e/mail: gp1@med-to.ru

ПРИКАЗ

«21» ноября 2022 года

№ 850

**О правилах поведения пациентов, их законных представителей и посетителей  
в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1»**

Руководствуясь требованиями п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ  
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» (приложение).
2. В срок до 20.11.2022 года:
  - 2.1. И.о. старшего медицинского регистратора Комаровой Е.А. разместить Правила на информационных стендах регистратур.
  - 2.2. Заведующему информационно-аналитическим отделением Баязитовой А.Р. разместить Правила на официальном сайте учреждения.
  - 2.3. Заведующему сектором ВКК и БМД Марченко О.В. разместить приказ в АИС «Контроль управления качеством в медицинской организации» для ознакомления сотрудников.
3. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача.
4. Считать утратившим силу приказ ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» от 14.01.2019 года № 18 «О правилах пребывания пациентов в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1».

Главный врач

И.Ю. Ревников

**Правила  
поведения пациентов, их законных представителей и посетителей  
в ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1»**

**I. Общие положения**

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с п. 3 ст.27 Федерального Закона от 21.11.2011г № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ (ред. от 14.07.2022), постановления Правительства РФ от 08.07.1997 N 828(ред. от 18.11.2016)"Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, образца бланка и описания паспорта гражданина Российской Федерации", приказом Минздрава России от 19.03.2020 N 198н (ред. от 10.10.2022) "О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19"; "Национальной концепцией профилактики инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи" (утв. Главным государственным санитарным врачом РФ 06.11.2011).

2. ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» (далее – Поликлиника) является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

3. Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей (далее - Правила) в Поликлинике являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента и посетителей в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликликой и распространяются на все структурные подразделения учреждения.

4. Настоящие Правила – это регламент (порядок) выполнения профессиональных обязанностей работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при обращении за получением медицинской помощи в Поликлинике.

5. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и являются обязательными для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

6. Правила размещаются на информационных стендах Поликлиники в доступном для пациентов месте и на официальном сайте Поликлиники.

**II. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.**

7. При выборе медицинской организации для получения первичной медицинской помощи пациент (законный представитель) заполняет заявление о выборе медицинской организации, в регистратуре Поликлиники на пациента заводится электронная медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения на основании документов, удостоверяющих личность (приложение 1), справки МСЭ: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес места жительства (пребывания), сведения о документе, удостоверяющем личность, серия и номер страхового медицинского полиса, данные о страховой медицинской организации, место работы и должность, сведения об инвалидности, наличии льгот, телефон для связи, у несовершеннолетнего гражданина- сведения о законных представителях

8. Пациенты и законные представители посещают Поликлинику в часы работы: понедельник – пятница: с 8.00 до 20.00, суббота – с 9.00 до 16.00, воскресенье (прием дежурного врача) с 9.00 до 12.00. Работа в праздничные дни осуществляется по графику, утверждаемому

Департаментом здравоохранения Тюменской области, и доводится до сведения населения через объявления на входных группах и сайте Поликлиники.

9. Для получения плановой медицинской помощи пациент (законный представитель) может записаться на прием к врачу:

- обратиться в регистратуру Поликлиники лично для записи у регистратора;
- записаться в электронном терминале регистратуры;
- по телефону контакт-центра 56-00-50;
- мобильное приложение «Телемед 72»;
- региональный портал «Госуслуги».

10. При записи на прием к врачу через электронный терминал Пациенту необходимо иметь при себе полис ОМС.

11. На прием врача пациент (законный представитель) должен явиться в Поликлинику за 10-15 минут до указанного в талоне времени приема. При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность и полис обязательного медицинского страхования.

12. При возникновении острых или обострении хронических заболеваний пациенты без записи могут обратиться в кабинет неотложной помощи, фильтр-бокс, вызвать на дом фельдшера неотложной помощи по телефонам: 112 или 56-00-50.

13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова 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 сайте Поликлиники, у администратора в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холлах Поликлиники.

### **III. Права и обязанности пациентов:**

14. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- 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, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

– граждане с ограниченными возможностями - на предоставление сопровождающего, кресло-коляску, подъемника для перемещения по лестнице.

15. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- выполнять рекомендации 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 Поликлиники
- оставлять детские коляски, самокаты в колясочной, велосипеды- на улице;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- предъявлять документ удостоверяющий личность до начала приёма, при обращении в дневной стационар, при получении медицинских документов. Проверка удостоверения личности пациента осуществляется с целью идентификации его личности и подтверждения принадлежности страхового полиса данному лицу, а так же в целях защиты персональных данных гражданина, препятствуя недобросовестным лицам использовать его данные.

Граждане с ограниченными возможностями при плановом посещении Поликлиники обязаны сообщить об ограничении по зрению и перемещению, для предоставления им сопровождающего, кресла-коляски, подъемника для перемещения по лестнице.

16. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

17. Всем лицам, находящимся в помещениях Поликлиники **запрещается:**

- громко разговаривать, нецензурно выражаться;
- курить, распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- иметь при себе огнестрельное, газовое и холодное оружие, наркотические и сильнодействующие препараты.
- оставлять верхнюю одежду и личные вещи без присмотра;
- находиться в грязной обуви и одежде;
- передвигаться в помещении поликлиники на самокатах, велосипедах, роликовых коньках, досках, колясках, за исключением кресла-коляски для инвалидов;
- 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.);
- оставлять без присмотра детей младшего возраста;
- заниматься торговлей и распространением рекламы, осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

18. 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) звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них звуко- и видеозаписи.

#### **IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом (законным представителем) и Поликлиникой.**

19. В случае конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право обратиться непосредственно к руководителю подразделения, главному врачу согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Поликлиники, в вышестоящие организации в письменном виде.

20. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, приказом ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1» от 14.04.2022 № 367 «О работе с обращениями граждан».

#### **IV. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

21. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

22. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники и вреда деловой репутации ГАУЗ ТО «Городская поликлиника №1», а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.