

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская поликлиника № 72»



Т.А.Камчаткина
2019 года

приказ № 273-А от 20.09.2019 г.
(правила действуют с 24.09.2019 г.)

М.п.

ПРАВИЛА поведения пациента в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов и других посетителей в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 72» (далее – Поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 27.12.2018 № 511-ФЗ), «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ (ред. от 06.02.2019 № 6-ФЗ), «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1С (с изменениями от 29.07.2018 № 250-ФЗ), «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ, (с изменениями от 31.12.2017), Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 04.10.2012 № 1006, Гражданским кодексом Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (с изменениями от 03.08.2018), Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 06.02.2019), иными нормативными актами.

1.3. Правила поведения пациентов (потребителей медицинских услуг) и других посетителей поликлиники включают: основные понятия; права и обязанности пациентов и других посетителей поликлиники; порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой; заключительные положения.

1.4. Соблюдение настоящих Правил поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1.5. Настоящие Правила размещены на официальных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники по адресу: www.p-72.ru

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются 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 от его состояния.

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.

Посетителем поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72» не является местом исполнения трудовых обязанностей.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее 323-ФЗ). При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

3.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.2. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.3. Выбор врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача, получение консультаций врачей - специалистов, профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

3.5. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения.

3.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством.

3.7. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. Обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов.

3.11. Непосредственно ознакомление с медицинской документацией отражающей его здоровье и получение на основании такой документации консультации других специалистов в установленном в поликлинике порядке.

3.12. Получение на основании письменного заявления медицинских документов, их копий, выписок, отражающих состояние его здоровья.

3.13. Допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

Пациенты и сопровождающие их лица, а также другие посетители поликлиники обязаны:

3.14. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.15. Проходить медицинские осмотры.

3.16. В случаях заболеваний, представляющих опасность для окружающих, проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.17. Соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.18. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

3.19. 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 (ее работники), вправе осуществлять фото- звуко - и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

3.20. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения, уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.

3.21. Посещать учреждение с целью получения лечение и прохождения диспансерных осмотров в установленном и согласованное с врачом время.

3.22. Своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации (предписания, назначения) лечащего врача.

3.23. Незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.24. Бережно относиться к имуществу учреждения.

3.25. При обнаружении источников пожара и других ситуаций, угрожающих общественной безопасности, жизни и здоровью людей незамедлительно сообщить об этом персоналу поликлиники.

3.26. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы (2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность»).

3.27. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, согласно статье 12 Федерального закона РФ от 23.02.2012 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака».

3.28. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Проносить в здания и служебные помещения поликлиники 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.

- Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

- Иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки и т.п.

- Входить в помещение поликлиники с детскими колясками (детские коляски необходимо оставлять в специально оборудованном месте перед центральным входом в поликлинику).

- Передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении поликлиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски.

- Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.

- Курить на территории, в здании, и помещениях учреждения.

- Распивать спиртные напитки, употреблять наркотические вещества, психотропные и токсические вещества.

- Появляться на территории учреждения в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

- Изымать какие-либо документы со стендов, из папок информационных стендов.

- Размещать в кабинетах и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации.

- Производить фото - и видеосъемку без предварительного письменного разрешения администрации поликлиники.

- Выполнять в кабинетах поликлиники функции торговых агентов, представителей и находится в иных коммерческих целях.

- Препраждать проезд санитарного транспорта к зданию поликлиники.

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».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в устном, письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо предоставляется лично в руки лицу, направившему обращение, либо законному представителю (при наличии доверенности), либо способом, указанным заявителем в письменном обращении.

5. Заключительные положения

5.1. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72» вправе делать соответствующие замечания.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72», неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда сотрудникам, причинение вреда деловой репутации сотрудникам учреждения, юридическому лицу - СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 72», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители СПб ГБУЗ «Городская поликлиника 72» считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

5.4. Настоящие Правила действуют до их отмены.