Приложение № 1
к приказу № 39 от 27.02.2024

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская поликлиника № 21»
_____ Никитин А.И.
«27» 02 2024 г.

Правила
внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21»

1. Общие положения

1.1. «Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21», далее по тексту – «Учреждение», «Поликлиника», далее по тексту – «Правила», являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, посетителя во время нахождения в лечебном учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех лиц, посетителей и пациентов, находящихся в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21», и разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Посещая Поликлинику, обращаясь на прием к медицинским работникам, пациент/посетитель соглашается с требованиями Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21».

1.3. «Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21» должны быть вывешены на доступном для ознакомления пациентов и посетителей месте (на информационном стенде в холле на первом этаже Поликлиники) и размещены на официальном сайте учреждения.

2. Основные понятия

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.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

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

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, – услуги гражданам и организациям, выполняемые Поликлиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

Посетителем Поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, для которого Поликлиника не является местом работы.

- ✓ Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

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

Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их ранее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента, контроля за осуществлением этих мероприятий.

3. Порядок обращения в Поликлинику

В Поликлинике оказывается первичная медико-санитарная помощь взрослому населению.

3.1. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества, профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения **по месту постоянного жительства.**

3.2. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике или на дому (участковым терапевтом или врачом общей практики).

3.3. При состояниях, требующих 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 для взрослого населения **242-34-49, 242-34-50** или **03**.

3.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Поликлиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис. В регистратуре 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 месту регистрации и проживания на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, СНИЛС, серия и номер страхового медицинского полиса, номер телефона для связи.

- ✓ **Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с руководством!**

3.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента в регистратуру Поликлиники;

- по телефону **242-35-55**;
- через региональную информационно-справочную службу – **122;**
- **терминал «Инфомат»** на 1-м этаже Поликлиники;
- интернет – Официальный портал записи на прием к врачу Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга http://gorzdrav.spb.ru.

3.6. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно:

- с помощью информационных стендов, электронных табло;
- на сайте учреждения (http://p21.ucoz.ru).

3.7. В день приема перед посещением врача пациент обязан уточнить информацию о времени и месте приема врача в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), и действующего страхового полиса. Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

3.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

3.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3.10. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Учреждения с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

3.11. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается листок нетрудоспособности. Другим категориям граждан выдаются надлежаще оформленные справки установленной формы. За нарушение режима пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листе нетрудоспособности.

4. Права пациента

4.1. 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;

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с законодательством РФ. Выбор врача производится в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012 № 407н «Об утверждении Порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделения) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача», при наличии разрешения главного врача Поликлиники и с учетом согласия лечащего врача;

- профилактику, диагностику, обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- отказ от оказания (прекращение) медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством. В этом случае пациент информируется о возможных последствиях отказа от медицинского вмешательства и должен поставить свою подпись в медицинской карте;

- обращение с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, по установленному порядку, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение выписок из медицинских документов на основании поданного письменного заявления;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи (ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

4.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского

вмешательства, о последствиях его, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.3. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или его законных представителей допускается в случаях, установленных действующим законодательством.

5. Обязанности пациента (посетителя)

5.1. Пациент (посетитель) обязан:

- предъявить следующие документы: *документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС, документы, подтверждающие льготную категорию, направление установленного образца;*
- внимательно ознакомится с настоящими «Правилами внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21», и соблюдать их;
- подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- в соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 10 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру;
- заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;
- при опоздании на прием Поликлиника имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;
- пациенты, обратившиеся в регистратуру Поликлиники с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Поликлиника имеет право назначить прием на другой день;
- сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий; информировать о перенесенных, наследственных и сопутствующих заболеваниях, о прошлых госпитализациях, перенесенных травмах, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать все требования и предписания лечащего врача;
  - ✓ *При невыполнении рекомендованной подготовки к обследованию медицинский работник может отказать в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.*
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- во время лечения не использовать препараты, назначенные специалистами других лечебных учреждений, без уведомления лечащего врача

Поликлиники и получения его письменного согласия;

- информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не вмешиваться в действия лечащего врача или каким-либо иным образом нарушать процесс оказания медицинской помощи;

- заботиться о сохранении и укреплении своего здоровья;

- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы и назначенными датой и временем приема, являться на медицинские осмотры в сроки, указанные медицинским работником;

- соблюдать внутренний распорядок работы Поликлиники, тишину, чистоту и порядок;

- соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Поликлиники: при входе в эпидемиологически значимые кабинеты учреждения (процедурный кабинет, прививочный кабинет, дневной стационар, перевязочные и т. д.) пациент обязан переобуться в сменную обувь (или надеть бахилы), верхнюю одежду оставить в гардеробе, при наличии симптомов простудных заболеваний надеть маску. При использовании бахил после окончания посещения поликлиники выбросить бахилы в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие на лестничных площадках всех этажей;

- в случае утери номерка из гардероба дождаться окончания работы гардероба для определения собственника сданной в гардероб одежды;

- в период прохождения лечения в условиях дневного стационара или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие в процедурном кабинете;

- отключить звуковой сигнал мобильного телефона (или другого гаджета), находясь как в самом медицинском кабинете, так и рядом с ним;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность;

- не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;

- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;

- соблюдать правила поведения, сводящие к минимуму заражение другого лица какими-либо инфекциями (в случаях, если сам пациент страдает данными болезнями);

- при наличии волеизъявления оформить 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;

- при получении платной медицинской услуги своевременно произвести ее оплату и предоставить врачу квитанцию об оплате для получения необходимой медицинской услуги;

- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской помощи;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники и других пациентов;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент обязан немедленно сообщить об этом персоналу СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21»;

- ✓ *При некорректном поведении, оскорблениях, грубых высказываниях в адрес персонала врач имеет право отказать пациенту и (или) его законному представителю в оказании медицинской помощи (за исключением экстренных случаев).*

5.2. В случае отказа от медицинской помощи, оформить его в установленном порядке.

При каждом обращении в поликлинику предъявление паспорта и страхового полиса ОБЯЗАТЕЛЬНО (при обращении по ОМС).

6. Пациенту (посетителю) запрещается:

- выносить из помещения Поликлиники без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре;

- ведение громких разговоров, в том числе, по мобильному телефону;

- курение во всех помещениях и на территории учреждения и в 15-ти метрах от здания;

- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- проносить в здания и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в здание и помещения Поликлиники лыжи, коньки, самокаты, скейтборды без надлежащей упаковки;

- пользоваться открытым огнем и пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами, хлопушками и т. д.);

- нанесение надписей и расклеивание плакатов, объявлений и другой продукции информационного или рекламного содержания без письменного разрешения администрации Поликлиники;

- иметь при себе **крупногабаритные** предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения и сопровождения сотрудников;

- пользоваться служебными телефонами без разрешения сотрудников Поликлиники;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- посещать Поликлинику с домашними животными, кроме собак-поводырей;

- оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Поликлиники, что может привести к падению и тяжелой травме;

- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверьми, ставить детей в грязной обуви на стулья, кресла и диваны;

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах по помещению Поликлиники;

- размещать объявления или иную информацию в помещениях и на территории Поликлиники без разрешения администрации СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21»;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

- преграждать проезд служебного транспорта и машин скорой помощи к зданию Поликлиники.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21»

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, далее по тексту – «59-ФЗ».

7.1. Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21» как с письменным, так и с устным обращением **в часы приема граждан** главным врачом

Поликлиники, заместителем главного врача по медицинской части или к руководителям подразделений в часы их работы.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения фиксируется принимающим лицом. 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 соответствующая запись. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ.

7.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, к которому обратился гражданин, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.5. При необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.6. Письменное обращение, поступившее в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21» по почте или иным способом, рассматривается в порядке, установленном 59-ФЗ.

7.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или выдается на руки заявителю.

8. Ответственность

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

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации

Поликлиники, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, гражданин обязан проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, сообщать медицинским работникам всю необходимую информацию для проведения эпидемиологического расследования (источник заражения, граждане, имевшие контакт с заболевшим пациентом и создающие опасность распространения заражения этим заболеванием и т. д.).

8.4. Пациент (его законный представитель) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского учреждения (медицинского работника, оказывающего медицинскую помощь), в том числе назначенного режима лечения, а также за возможное снижение качества предоставляемой медицинской помощи, невозможность ее завершения в срок или отрицательные последствия в отношении состояния здоровья пациента.

8.5. Нарушение Правил внутреннего распорядка и поведения пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 21», лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ!

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.