

Утверждаю:
Главный врач ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»

Л.Л. Хаджиева

Приложение №1

к приказу от 31.08.2024 № 149-П/9-3

Правила поведения пациентов в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов в ГБУ «Поликлиника № г. Грозного» далее — Правила) являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в Государственное бюджетное учреждение «Поликлиника № г. Грозного» (далее — ГБУ «Поликлиника № г. Грозного»), и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 2012 г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила регламентируют поведение пациента (его законного представителя) во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и ГБУ «Поликлиника № г. Грозного».

1.3. Правила призваны создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ГБУ «Поликлиника № г. Грозного».

1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение ГБУ «Поликлиника № г. Грозного», а также иных посетителей ГБУ «Поликлиника № г. Грозного».

2. Права и обязанности пациентов

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- 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 ГБУ «Поликлиника № г. Грозного» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам ГБУ «Поликлиника № г. Грозного», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов 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, а также защиту персональных данных пациент, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 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;
- получение копий медицинской документации, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента и оснований письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя), в сроки установленные действующим законодательством, в экстренных случаях — по решению главного врача ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» .

При обращении за медицинской помощью в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный из период временной нетрудоспособности;
- находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» и размещенными на информационном стенде и на сайте ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» www.pol6-grozny.ru;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, не применять нецензурные выражения, уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не более, чем за 12 часов до приема;
- являться из лечения в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении;
- выполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую лечащим врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала, при посещении ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;
- оформлять в установленном порядке согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращения, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие на разглашение врачебной тайны определенным лицам и иные виды согласий/отказов, установленные законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов, с надлежащей осмотрительностью пользоваться имуществом, сообщать медицинскому персоналу о всех случаях порчи имущества ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;
- находясь на территории и в помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного», пациент обязан соблюдать меры пожарной безопасности для медицинских учреждений, а именно: не курить в помещениях и на территории ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»; не загромождать эвакуационные проходы и выходы;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу, в сопровождении медицинского персонала покинуть опасную зону.

2.3. В помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» запрещается:

- нахождение на приеме у врача в верхней одежде, без бахил (в осенне-зимний период);
- курение в здании и помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;
- 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;

- проведение фото- и видеосъемки без предварительного письменного согласования с главным врачом учреждения: производить фото или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала.

Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, в именно-места общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» «без их предварительного согласия;

- самовольно проникать в служебные помещения ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;

- приносить в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» оружие любого назначения, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может предстать угрозой для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;

- приносить в здание ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т.п.);

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

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, выполнять в помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» функции торговых агентов представителей и находиться в помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» в иных коммерческих целях;

- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

- громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного», так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;

выносить из ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» документы, полученные для ознакомления; - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных

стендов;

- размещать в помещениях и на территории ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» объявления;

- преграждать проезд транспорта ко входам в здание ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;

2.4. Посетители ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного». Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 561 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом работники ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, звуко- и

видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного».

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и видеосъемки, звуко- и видеозаписи.

В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинского учреждения (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

3.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента.

3.2 Лечащий врач вправе:

— по согласованию с главным врачом ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» а может отказаться от наблюдения за пациентом его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения настоящих Правил поведения и иных законных требований врача;

- по требованию пациента или его законного представителя, а также в случае наличия медицинских показаний, врач приглашает или направляет пациента на консультации к врачам-специалистам, в том числе при необходимости созывает консилиум врачей.

- сотрудники регистратуры и врачи ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.

4. Ответственность

41. В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг

4. Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил:

- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - неявки па приемы, назначенные лечащим врачом;
 - грубое и некорректное поведение пациенты, оскорбляющее честь и достоинство врача, персонала и других посетителей ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного»;
43. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе:
- в случае причинения ущерба имуществу ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
 - в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;
 - в случае нарушения общественного порядка в ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного», пациент несет ответственность в рамках административного законодательства;
 - в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» вправе делить соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг неуважение к работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательство Российской Федерации.

5. Порядок рассмотрения жалоб и обращений

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным. Законом Российской Федерации от 02.05.2006 1. № 59-43 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (это законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» или к администратору, находящемуся па смене или обратиться в администрацию ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предьявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнале рассмотрения обращений 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 рассмотрения обращений граждан». 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 Федеральным законом. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на

письменное обращение, поступившее в администрацию ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного» направляется по почтовому/электронному адресу, указанному в обращении.

5.3. 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.

5.4. Информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, на которые может быть направлено обращение (жалоба) представлены на информационном стенде и на официальном сайте ГБУ «Поликлиника №6 г. Грозного».