

**Правила внутреннего распорядка для пациентов в областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иркутская городская больница № 6»
(Поликлиника)**

1. Общие положения

В соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов в ОГБУЗ «ИГБ №6», Поликлиника (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ОГБУЗ «ИГБ № 6», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинским учреждением.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в Поликлинику;
- Права и обязанности пациентов;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских документов (их копий) и выписок из них;
- График работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Поликлиники, их законных представителей, а также иных посетителей Поликлиники.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте ОГБУЗ «ИГБ №6» <https://irk-gb6.gosuslugi.ru/> в сети Интернет (далее - официальный сайт), а также на информационных стендах Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Пациентами Поликлиники являются:

- лица, прикрепленные к Поликлинике на основании Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 г. № 406 н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках

программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;

- лица, заключившие договор об оказании платных медицинских услуг.

2.2. При первичном обращении в Поликлинику оформляется медицинская карта пациента получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 025/у), в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

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

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации, хранится в регистратуре. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу Поликлиники через информационные терминалы, которые работают в единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕГИСЗ), через федеральный портал государственных услуг, региональный портал медицинских услуг «portal38.is-mis.ru», сайт учреждения, с помощью мобильных приложений, так же запись можно осуществить по телефону: Кол-центр МО: +7(3952)46-66-27

Горячая линия ИВТО: 89501277798

Телефон Горячей линии Covid-19: +7(3952)43-82-40 (122)

Телефон Горячей линии по записи на прием к врачу: 8(800)200-37-97.

2.6. 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 у дежурного оператора ЭВМ регистратуры в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте ОГБУЗ «ИГБ №6» <https://irk-gb6.gosuslugi.ru/> в сети Интернет.

2.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут,

Поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.8. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов

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

- на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на получение информации о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- иные права, установленные законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

3.2. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из

категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.3. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается в регистратуру, работники которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке.

3.4. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

3.5. Пациент, его законный представитель, иные посетители Поликлиники обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи;
- **соблюдать** санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

3.6. Пациенты и иные посетители Поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников

Поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

3.7. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию Поликлиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в Поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- курить на территории Поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и помещениях Поликлиники, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения Поликлиники;
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры), перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения руководства Поликлиники;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники.

3.8 В помещениях Поликлиники запрещена видео (фото) и аудио-фиксация медицинских работников, процесса оказания медицинской помощи.

3.9 До начала проведения видео (фото) и аудио-фиксации медицинского работника, пациенту (законному представителю пациента) необходимо получить согласие на обработку персональных данных от медицинского работника.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения обращений граждан определен Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Поликлиники или к главному врачу медицинской организации в письменном виде.

4.2. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Поликлиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

4.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона для связи, почтовый, электронный адрес почты, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.5. Письменное обращение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, адресу электронной почты, указанному в обращении.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья (далее - Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками Поликлиники. Информация 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.

5.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.6. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских документов (их копий) и выписок из них

6.1. Выдача листов нетрудоспособности осуществляется в кабинете оформления медицинской документации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), 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 (учебы). В случае заболевания обучающихся - студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются в кабинет оформления медицинской документации,

6.4. Медицинские документы, их копии и выписки из них, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

7. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

7.1. Режим работы Поликлиники: с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут, суббота с 09 часов 00 минут до 14 часов 00 минут, в воскресенье выходной. График работы Поликлиники в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Учреждения можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на официальном сайте ОГБУЗ «ИГБ №6» irk-gb6.ru в сети Интернет, либо при непосредственном обращении в Поликлинику.

Работа гардероба Поликлиники начинается за 30 минут до начала работы поликлиники.

7.2. График работы должностных лиц Поликлиники определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на официальном сайте ОГБУЗ «ИГБ №6» <https://irk-gb6.gosuslugi.ru/> в сети Интернет.

7.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема, информация размещена на официальном сайте ОГБУЗ «ИГБ №6» <https://irk-gb6.gosuslugi.ru/> в сети Интернет, на информационных стендах в Поликлинике.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.