

СОГЛАСОВАНО:

Представитель трудового  
коллектива

 П.С. Дьячкова  
«14» марта 2023 г

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ СО ВФД № 2

 Е.Ф. Карнаух  
«17» марта 2023 г



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

### ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «ВРАЧЕБНО-ФИЗКУЛЬТУРНЫЙ ДИСПАНСЕР № 2» (ГАУЗ СО ВФД № 2)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ГАУЗ СО «ВФД № 2» (далее – Учреждение), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

ГАУЗ СО «ВФД № 2» оказывает специализированную медицинскую помощь лицам, занимающимся физической культурой и спортом.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет»: <http://vfdispans.ru/>

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1.1.1. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

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

1.1.3. **Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими**, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

**1.1.5. Посетителем Учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее пациента, для которого Учреждение не является местом работы.

**1.1.6. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет** могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или тренеров (других сопровождающих лиц).

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

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

Утверждаются в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

**2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача Учреждения при согласии врача;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинских услуг;
- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

## 2.2. Пациент обязан:

- подписать информированное согласие на медицинскую помощь (медицинские услуги);
- соблюдать режим работы организации, являться на диспансерные осмотры в установленное и согласованное время;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: оставлять верхнюю одежду в гардеробе, пользоваться бахилами или сменной обувью, при необходимости использовать средства защиты органов дыхания (медицинские маски), приходить на прием к врачу в чистой одежде с соблюдением личной гигиены;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- информировать лицо, предоставляющее медицинские услуги о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания (назначения) лечащего врача;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- **курить на территории Учреждения, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;**
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд специализированного транспорта к зданию Учреждения;
- запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИЕ**

**3.1.** Медицинская помощь оказывается гражданам, занимающимся физической культурой и спортом при самостоятельном обращении в Учреждение, либо через тренера-преподавателя, согласно графикам утвержденным главным врачом и согласованным с директорами детских спортивных школ города и прикрепленных к Учреждению территорий, или вне графика по причине дополнительного обследования;

**3.2.** Спортсменам, приходящим на прием впервые, необходимо иметь при себе:

- документ, подтверждающий личность (свидетельство о рождении – до 14 лет, паспорт – старше 14 лет)
- полис обязательного медицинского страхования
- выписку из истории развития ребенка от участкового врача
- заполненную родителями анкету (выдается тренером)

**3.3.** В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью)
- пол
- дата рождения (число, месяц, год)
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт)
- место учебы (работы)
- страховой полис

**Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре (картотеке).**

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководителем Учреждения.**

**3.4.** Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема главным врачом можно получить в регистратуре в устной форме, по телефону или на информационном стенде.

#### **4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И УЧРЕЖДЕНИЕМ.**

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

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. К числу наиболее конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту помощи не надлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушение в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.4. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Учреждения.

4.5. Если жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр – лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно руководителю), а второй экземпляр остается на руках у пациента (его представителя) подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись руководителя с указанием даты.

4.6. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имя, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.7. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.8. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличия заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития

заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

**5.2.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

**5.3.** Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания, информация должна сообщаться 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.

**5.4.** 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.

**5.5.** Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

## **6. ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

**6.1.** Режим работы Учреждения:

Понедельник – Пятница с 8-00 до 18-00

Изменение графика и режима работы учреждения в праздничные, предпраздничные и выходные дни регламентируется нормативными документами и приказами руководителя Учреждения.

**6.2.** Прием граждан руководителем Учреждения и руководителями структурных подразделений осуществляется в установленные часы приема:

- понедельник с 14-00 до 16-00

**6.3.** Информацию о часах приема Руководителя и график работы специалистов можно узнать в регистратуре или на информационном стенде Учреждения.