

# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ДРУГИХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника № 51»

## 1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская поликлиника №51» (далее – СПб ГБУЗ «ГП № 51», поликлиника), порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей поликлиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и СПб ГБУЗ «ГП № 51».

1.2. Правила поведения пациентов (потребителей медицинских услуг) и других посетителей поликлиники включают:

- основные понятия;
- информацию, которую пациент может получить;   порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права и обязанности пациентов и других посетителей поликлиники;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и поликлиникой;   порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию и перечень видов платных медицинских услуг и порядок их оказания;   заключительные положения.

1.3. Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1.4. Настоящие Правила должны быть размещены на официальных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники по адресу [gp51.ru](http://gp51.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 «ГП № 51», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого СПб ГБУЗ «ГП № 51» не является местом работы.

### **3. Информация, которую пациент может получить.**

3.1. Пациент может получить информацию:

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Санкт-Петербурге, иностранным гражданам;
- о перечне платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- о режиме работы поликлиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, администраторов поликлиники, на информационных стендах поликлиники и на официальном сайте СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №51» по адресу [gp51.ru](http://gp51.ru).

3.2. СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №51» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

### **4. Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

4.1. В целях профилактики заболеваний, доступности оказания медицинской помощи, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориально-участковому принципу, согласно действующему законодательству.

4.2. Работа поликлиники организована в 2 смены в рабочие дни с 8.00 до 20.00 часов, с оказанием неотложной помощи ежедневно в том числе в выходные и праздничные дни.

Вызовы на дом принимаются:

- взрослая служба с 08-00 до 18-00 часов и обслуживаются с 8.00 до 20.00 часов;
- детская служба с 08-00 до 18-00 часов и обслуживаются с 08-00 до 20-00 часов.

В первую субботу месяца организована работа врачей узких специальностей.

4.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), прием врачом осуществляется вне зависимости от прикрепления страховых медицинских полисов.

4.4. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и

действующий страховой полис пациента. В регистратуре поликлиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!

Амбулаторная карта больного хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве поликлиники в течение 25 лет.

4.5. Предварительная запись пациентов на прием к врачам в поликлинике осуществляется через информационно-коммуникационную сеть «Интернет», на официальном сайте поликлиники по адресу [www.beta.gorzdrav.sbp.ru](http://www.beta.gorzdrav.sbp.ru) (на главной странице сайта поликлиники), информационный киоск (установленный в холле 1-го этажа поликлиники), через колл-центр, при личном обращении в регистратуру и в ДПО №31 по телефону 241-27-97 или 241-27-28, в ДПО №39 по телефону 241-27-47 или 241-27-44.

4.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

В отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

4.7. Вопрос необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением, фельдшером доврачебного кабинета.

4.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с диагнозом.

#### **4.10. Порядок записи на прием к врачам:**

4.10.1. Запись к врачу осуществляется согласно п. 4.4., п. 4.5., п. 4.6. настоящих Правил.

4.10.2. 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 в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, на сайте поликлиники.

4.10.3. Запись первичных пациентов на прием к врачам через регистратуру осуществляется с 08:00 часов.

4.10.4. Запись пациентов на прием (исключая льготные категории согласно п. 5.2. настоящих Правил) осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов:

#### **для взрослого населения:**

- документ, удостоверяющий личность;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования;
- страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС)-**при первичном обращении в поликлинику ;**

#### **для детского населения:**

- паспорт одного из родителей;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования ребенка;
- свидетельство о рождении с пометкой регистрации (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;
- страховое пенсионное удостоверение (СНИЛС), **при первичном обращении в поликлинику ;**

4.10.5. При первичном обращении в поликлинику в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

4.10.6. При оформлении медицинской карты амбулаторного больного пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 4.10.14. настоящих Правил.

4.10.7. При записи пациента на первичный прием он имеет право на выбор врача-специалиста (при наличии свободных талонов) в удобное для себя время приема.

4.10.8. При обращении в учреждение в регистратуре (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и времени приема.

4.10.9. Выдача первичных талонов через регистратуру повторным пациентам, уже проходящим курс лечения у врача в поликлинике, не допускается.

4.10.10. Не допускается передача талонов на первичный и повторный прием к врачам другим лицам.

4.10.11. В случае записи на прием к специалистам через регистратуру, официальный сайт записи [www.beta.gorzdrazv.sbp.ru](http://www.beta.gorzdrazv.sbp.ru), инфомат, колл-центр, а также по телефону, и невозможности явки на приём пациент обязан накануне визита позвонить в поликлинику по телефонам 241-28-60, в детские отделения поликлиники по телефону 241-27-90 в ДПО №31, по телефону 241-27-50 в ДПО №39 или написать сообщение на официальный сайт поликлиники по адресу: **gp51.ru** (вкладка обратная связь) и сообщить о неявке к врачу-специалисту для реализации талона другому пациенту.

4.10.12. В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон на прием в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорт) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

4.10.13. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения в этот день.

4.10.14. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств – пожара, потопа и т.д.) С П б ГБУЗ «Городская поликлиника №51» предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое время.

4.10.15. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

## **5. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

5.1. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;

отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

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

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;

непосредственно ознакомится с медицинской документацией отражающей его здоровье и получать на основании такой документации консультацию других специалистов в установленном в поликлинике порядке;

получать на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья;

на 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.

**5.2.** В соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 14 декабря 2016 года «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов» право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан в соответствии с федеральным законодательством:

Право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях предоставляется следующим категориям граждан в соответствии с федеральным законодательством:

инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях,

учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее 6 месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период, лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда", лицам, работавшим в период

Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

гражданам Российской Федерации, удостоенным званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющимся полными кавалерами ордена Славы, гражданам Российской Федерации, удостоенным звания Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации, и гражданам Российской Федерации, награжденным орденом Трудовой Славы трех степеней, вдовам (вдовцам) Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившим в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или полного кавалера ордена Трудовой Славы);

гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС;

инвалидам вследствие чернобыльской катастрофы из числа: граждан (в том числе временно направленных или командированных), принимавших участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятых на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащих и

военнообязанных, призванных на специальные сборы и привлеченных к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также лиц начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, проходивших (проходящих) службу в зоне отчуждения; граждан, эвакуированных из зоны отчуждения и переселенных из зоны отселения либо выехавших в добровольном порядке из указанных зон после принятия решения об эвакуации; граждан, отдавших костный мозг для спасения жизни людей, пострадавших вследствие чернобыльской катастрофы, независимо от времени, прошедшего с момента трансплантации костного мозга, и времени развития у них в этой связи инвалидности;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), принимавшим в 1986 - 1987 годах участие в работах по ликвидации последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятым в этот период на работах, связанных с эвакуацией населения, материальных ценностей, сельскохозяйственных животных, и на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащим и военнообязанным, призванным на специальные сборы и привлеченным в этот период для выполнения работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения, включая летно-подъемный, инженерно-технический составы гражданской авиации, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ; лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, проходившим в 1986 - 1987 годах службу в зоне отчуждения;

гражданам, в том числе военнослужащим и военнообязанным, призванным на военные сборы и принимавшим участие в 1988 - 1990 годах в работах по объекту "Укрытие"; младшему и среднему медицинскому персоналу, врачам и другим работникам

лечебных учреждений (за исключением лиц, чья профессиональная деятельность связана с работой с любыми видами источников ионизирующих излучений в условиях радиационной обстановки на их рабочем месте, соответствующей профилю проводимой работы), получившим сверхнормативные дозы облучения при оказании медицинской помощи и обслуживании в период с 26 апреля по 30 июня 1986 года лиц, пострадавших в результате чернобыльской катастрофы и являвшихся источником ионизирующих излучений;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), принимавшим в 1988 - 1990 годах участие в работах по ликвидации последствий чернобыльской катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятым в этот период на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС; военнослужащим и военнообязанным, призванным на специальные сборы и привлеченным в эти годы к выполнению работ, связанных с ликвидацией последствий чернобыльской катастрофы, независимо от места дислокации и выполнявшихся работ, а также лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, проходившим в 1988 - 1990 годах службу в зоне отчуждения;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов

государственной безопасности, органов гражданской обороны, принимавшим в 1957 - 1958 годах непосредственное участие в работах по ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк", а также гражданам, включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, занятым на работах по проведению защитных мероприятий и реабилитации радиоактивно загрязненных территорий вдоль реки Теча в 1949 - 1956 годах;

гражданам (в том числе временно направленным или командированным), включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, принимавшим в 1959 - 1961 годах непосредственное участие в работах по ликвидации последствий аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк", а также гражданам, включая военнослужащих и военнообязанных, призванным на специальные сборы, лицам начальствующего и рядового состава органов внутренних дел, органов государственной безопасности, органов гражданской обороны, занятым на работах по проведению защитных мероприятий и реабилитации радиоактивно загрязненных территорий вдоль реки Теча в 1957 - 1962 годах;

гражданам, эвакуированным (переселенным), а также добровольно выехавшим из населенных пунктов (в том числе эвакуированным (переселенным) в пределах населенных пунктов, где эвакуация (переселение) производилась частично), подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, включая детей, в том числе детей, которые в момент эвакуации (переселения) находились в состоянии внутриутробного развития, а также военнослужащим, вольнонаемному составу войсковых частей и спецконтингенту, эвакуированным в 1957 году из зоны радиоактивного загрязнения;

гражданам, проживающим в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, где средняя годовая эффективная доза

облучения составляет в настоящее время свыше 1 мЗв (0,1 бэр) (дополнительно над уровнем естественного радиационного фона для данной местности);

гражданам, проживавшим в 1949 - 1956 годах в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, и получившим накопленную эффективную дозу облучения свыше 35 сЗв (бэр);

гражданам, проживавшим в 1949 - 1956 годах в населенных пунктах, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, и получившим накопленную эффективную дозу облучения свыше 7 сЗв (бэр), но не более 35 сЗв (бэр);

гражданам, добровольно выехавшим на новое место жительства из населенных пунктов, подвергшихся радиоактивному загрязнению вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча, где средняя годовая эффективная доза

облучения составляет в настоящее время свыше 1 мЗв (0,1 бэр) (дополнительно над уровнем естественного радиационного фона для данной местности);

гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, получившим суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

лицам, награжденным нагрудным знаком "Почетный донор России".

медицинские работники и их дети, а также сотрудники поликлиники.

В соответствии с локальными нормативными актами, правом на внеочередное обслуживание имеют:

Граждане при их первоначальной постановке на воинский учет по направлениям отдела Военного комиссариата г. Санкт-Петербурга

Дети-сироты, в т. ч. находящиеся под опекой

Дети-инвалиды

Дети в возрасте до 6 лет из многодетных семей

Основанием для внеочередного оказания медицинской помощи является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

Плановая медицинская помощь в амбулаторных условиях оказывается гражданам во внеочередном порядке по месту прикрепления.

При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление вне очереди, формируемой в медицинском учреждении.

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

5.3.1. Соблюдать режим работы поликлиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

5.3.2. При посещении поликлиники снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб.

5.3.3. С целью пожарной безопасности и антитеррористической защищенности не входить в поликлинику с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в специально оборудованном месте перед центральным входом в поликлинику.

5.3.4. С уважением относиться ко всему персоналу поликлиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

5.3.5. Бережно относиться к имуществу поликлиники.

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



5.3.7. При посещении врачей соблюдать правила личной гигиены, иметь сменную обувь.

5.3.8. Согласно требованиям СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность» бахилами обеспечиваются пациенты при проведении лечебно-диагностических манипуляций в режимных кабинетах.

**Пациентам и другим посетителям, находящимся в зданиях и на территории поликлиники, категорически запрещается:**

Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства.

Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, демонстрировать его персоналу или окружающим; лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки.

Приводить или приносить в поликлинику животных, птиц.

Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

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.

Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

Входить в помещение поликлиники с детскими колясками в соответствии с требованиями пожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

Пытаться вынести за пределы поликлиники какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат поликлинике.

Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других пациентов и посетителей поликлиники.

Заниматься любым видом торговли или обмена.

Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений поликлиника имеет право обратиться в соответствующие органы либо самостоятельно выяснить обстоятельства для принятия решения об оказании медицинской помощи.

Фото и видеосъемку в СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №51» можно вести только с разрешения администрации поликлиники. Фото и видеосъемка пациентов и других посетителей производится с их согласия или согласия их законных представителей.

Пациенты и другие 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.

**5.4. Пациент должен знать следующую информацию:**

5.4.1. За 10 минут до назначенного времени приема необходимо предоставить медицинскому персоналу талон на прием с указанным номером кабинета, фамилии лечащего врача, даты и времени приема.

5.4.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

5.4.3. Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.

5.4.4. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования.

5.4.5. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

5.4.6. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

5.4.7. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами поликлиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

5.4.8. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

## **6. 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»

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

6.2. 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 делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.4. 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.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, указанным в данном разделе.

6.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она 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. Информация о состоянии здоровья пациента, о факте обращения за медицинской помощью не подлежит разглашению согласно 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

7.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю согласно 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным ст. 13 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны граждан в Российской Федерации».

## **8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

8.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

8.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности учащегося (студента). Выписка документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра, и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы, учебы.

8.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

8.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в страховом столе поликлиники.

## **9. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**

9.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется ежегодно издаваемым приказом по учреждению.

9.2. Прием населения (пациентов и других посетителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационных стендах и на официальном сайте поликлиники.

## **10. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

10.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется «Положением об оказании платных услуг Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №51», составленного на основе: Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", приказом 302н от 12.04.2011 МЗ и СР РФ «Об утверждении вредных и (или) опасных производственных факторов и работ при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» и другими нормативно-правовыми актами РФ.

10.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

10.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах, на официальном сайте поликлиники.

10.4. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

10.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту, а также посредством приема к оплате банковских карт.

10.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата категорически запрещена!

## **11. Заключительные положения.**

11.1. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

11.2. При размещении настоящих правил на информационных стендах поликлиники и официальном сайте, пациенты и иные посетители поликлиники считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

С11.3. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

Составили: Чумак Л.В. \_\_\_\_\_

Пименова Л.М. \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к приказу № 14 от 09.01.2017

**ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ГАРДЕРОБОМ  
ПАЦИЕНТАМИ И ДРУГИМИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ  
В САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 51»**

Настоящие Правила пользования гардеробом составлены на основании Гражданского кодекса РФ и других законодательных актов.

Настоящие Правила регулируют отношения, связанные с принятием вещей на хранение в гардероб, обеспечением сохранности принятых на хранение вещей и с возвратом вещей из гардероба.

**Раздел 1. Общие правила**

1.1. Гардероб в СПб ГБУЗ «ГП № 51» (далее – поликлиника) расположен в специально отведенном месте в подвальном помещении и предназначен для хранения верхней одежды (далее вещи) пациентов, а также других посетителей и гостей поликлиники.

1.2. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде, при наличии крепкой петельки-вешалки. Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона.

1.3. Режим работы гардероба: с 7.45 ч. до 20.00 часов с понедельника по пятницу.

1.4. До истечения срока работы гардероба лицо, сдавшее вещи на хранение, обязано взять их обратно. Если лицо, сдавшее вещи на хранение, уклоняется от получения сданной на хранение вещи обратно, работник гардероба вправе после окончания работы закрыть гардероб. За утрату, недостачу или повреждение принятых на хранение вещей после того, как наступила обязанность лица, сдавшего вещи на хранение, взять эти вещи обратно, работник гардероба отвечает лишь при наличии с его стороны умысла или грубой неосторожности.

1.5. В случае если вещи не будут востребованы из гардероба в течение двух дней с момента передачи вещей на хранение, вещи передаются в бюро находок.

1.6. В случае утраты номерного жетона лицом, сдавшим вещи на хранение, возврат вещей может быть произведен только после окончания работы гардероба, при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт). Возврат вещей должен быть оформлен соответствующим актом. При этом лицо, претендующее на получение вещей, обязано доказать принадлежность вещей ему (свидетельские показания, чеки и т.п.).

1.7. Работник гардероба не вправе без согласия лица, сдавшего вещи на хранение, пользоваться этими вещами или предоставлять возможность пользования ими другим лицам, кроме случая, когда это связано с необходимостью обеспечить сохранность вещей.

1.8. В случае опасности утраты, повреждения вещей работник гардероба вправе изменить способ, место хранения и другие условия, не дожидаясь согласия лица, сдавшего вещи на хранение.

## **Раздел 2. Права и обязанности работников гардероба, пациентов и других посетителей при пользовании гардеробом в поликлинике**

2.1. Пациенты обязаны:

2.1.1. Сдавать верхнюю одежду в гардероб. Головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи в гардероб не принимаются.

2.1.2. После окончания медицинских процедур забрать свою одежду. Прием и выдача одежды из гардероба осуществляется в соответствии с расписанием работы СПб ГБУЗ «ГП № 51», указанным в п. 1.3. настоящих Правил.

2.1.3. Категорически запрещается:

- оставлять в карманах верхней одежды любые вещи, например, ключи, деньги, проездные билеты, мобильные телефоны и другие ценные вещи;

- находиться в гардеробе и брать одежду без разрешения работника гардероба.

2.2. Работник гардероба:

2.2.1. Должен обеспечить сохранность вещей в соответствии с противопожарными, санитарными и иными правилами.

2.2.2. Не обязан проверять права предъявителя номерного жетона на получение вещи.

2.2.3. Не несет ответственность за утрату верхней одежды, недостачу или повреждение вещей, принятых на хранение, если докажет, что утрата, недостача или повреждение вещей произошли не по его вине, вследствие непреодолимой силы, либо в результате умысла или грубой неосторожности лица, сдавшего вещи на хранение.

2.2.4. Не несет ответственности за имущество (деньги, документы, телефоны, ключи и т.п.), оставленные в карманах верхней одежды.

2.2.5. Не несет ответственности за головные уборы, шарфы, шапки, варежки, перчатки, зонты, пакеты, сумки и прочие мелкие вещи, оставленные в рукавах и карманах верхней одежды.

2.2.6. Несет ответственность за порядок в гардеробе.

## **Раздел 3. Заключительные положения**

3.1. Если пациентом или иными посетителями были нарушены правила пользования гардеробом, поликлиника не несет ответственности за пропавшие вещи.

3.2. За вещи, оставленные без присмотра: не сданные в гардероб и оставленные в коридоре, на лавочках, администрация ответственности не несет.

3.3. За нарушение настоящих Правил к работникам гардероба могут быть применены меры ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

3.4. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

Составили: Чумак Л.В. \_\_\_\_\_

Пименова Л.М. \_\_\_\_\_

