

Утверждаю:  
Главный врач  
ГБУЗ КК ПК ГДП №1  
С.В. Кремер  
Приказ № 623-пр5  
от « \_\_\_\_\_ » 2021 года



**Правила**  
поведения пациентов, их законных представителей  
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Камчатского  
края «Петропавловск-Камчатская детская городская поликлиника № 1»

**I. Общие положения**

1.1. Правила поведения (далее — Правила) Пациентов Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Камчатского края «Петропавловск-Камчатская детская городская поликлиника № 1» (далее — ГБУЗ КК ПК ГДП № 1 или Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его законным представителем, сопровождающим лицом пациента) и Поликлиникой, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи надлежащего объёма и качества, в процессе обследования и лечения.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ГБУЗ КК ПК ГДП № 1, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Правила обязательны для всех Пациентов (их законных представителей), а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику (статья 27 пункт 3 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»).

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента (его законного представителя) в Поликлинику;
- права и обязанности Пациента (его законного представителя);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- график работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

## II. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

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

2.4. **Посетитель Поликлиники** — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.

2.5. **Несовершеннолетние лица** – граждане в возрасте до 18 лет, не достигшие возраста, с которым закон связывает наступление дееспособности. Законные интересы несовершеннолетних (полностью или частично) осуществляют их родители, иные законные представители, опекуны, попечители. Несовершеннолетние пациенты, в возрасте до 15 лет могут находиться в здании и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

2.6. **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.

2.7. **Законный представитель** — физическое лицо, являющийся родителем, усыновителем опекуном (попечителем) малолетних лиц и несовершеннолетних лиц. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

## III. Порядок обращения Пациентов в Поликлинику

3.1. ГБУЗ КК ПК ГДП № 1 является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь согласно выданной Лицензии на медицинскую деятельность (№ ЛО-41-01-000929 от 03.10.2019 г.).

3.2. Для детей после государственной регистрации рождения и до четырнадцати лет:

— свидетельство о рождении;

— документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;

— полис обязательного медицинского страхования ребенка (или временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС);

• Для детей старше четырнадцати лет:

— паспорт ребенка;

— документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;

— полис обязательного медицинского страхования;

3.3. При подаче заявления о выборе медицинской организации оформляется Информированное согласие застрахованного лица с условиями предоставления первичной медико-санитарной помощи при выборе медицинской организации.

3.4. При постановке на учёт льготной категории граждан необходимо предоставить следующие документы: паспорт, полис ОМС, документ о льготах, СНИЛС.

3.5. Для получения медицинской помощи Пациент может записаться на приём через:

• По телефону контакт-центра 300-704;

• Электронные терминалы (Инфоматы) в холле Поликлиники;

• Портал государственных услуг (<http://gosuslugi.ru/>), <http://gosuslugi41.ru/>;

- Официальный сайт [www.gdp1pk.ru](http://www.gdp1pk.ru) – вызов врача на дом.

3.6. В указанное в Талоне время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Время, отведенное на приём Пациента определено расчетными нормативами. Время ожидания приема может удлиниться, когда врач участвует в оказании экстренной помощи больному или Пациенту льготной категории.

3.7. Пациенты, не осуществившие предварительную запись на прием к врачу, принимаются после Пациентов, предварительно записавшихся, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся Пациентов.

3.8. При первичном обращении в Поликлинику оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся данные о Пациенте, свидетельство о рождении, адрес проживания (регистрации), серия и номер полиса ОМС, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС), а также паспортные данные законного представителя.

3.9. Пациент обслуживается у стойки информации в порядке живой очереди. Многодетные семьи и дети инвалиды имеют право на первоочередное оказание медицинской помощи.

3.10. Медицинская карта Пациента является собственностью Поликлиники и хранится в картоохранилище. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача сотрудником Поликлиники.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники. Факт выдачи «История развития ребенка» и «Карта амбулаторного пациента» регистрируется сотрудниками поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления Пациента (законного представителя) после разрешения руководства Поликлиники.

3.11. Пациент (законный представитель) лично, — в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

3.12. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях Пациент (законный представитель) может оформить вызов на дом участкового врача-педиатра по телефону: — понедельник – пятница: 8.00 — 12.00 по номеру телефона 300-704 или в режиме онлайн на официальном сайте Поликлиники [www.gdp1pk.ru](http://www.gdp1pk.ru) вкладка Посетителям Вызвать врача на дом онлайн:

Обработка информации о вызове врача на дом онлайн осуществляется оператором с 7:30 до 10:00 в рабочие дни.

Отправить вызов на дом онлайн на сайте возможно с 22.00 до 10.00 в рабочие дни.

Вызов считается принятым лишь в том случае, если Вы указали все необходимые данные и в ответ получили сообщение, подтверждающее регистрацию вызова на дом. Если до 11.00 Вы не получили ответ от оператора на указанную электронную почту, перезвоните до 12.00 по телефону 300-704, доб. 2 для уточнения.

**ВНИМАНИЕ!** В связи с эпидемиологической ситуацией по коронавирусу добавлены дополнительные поля для заполнения при вызове врача на дом онлайн. Просим максимально полно предоставлять требуемую информацию.

3.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, Пациент может получить у администратора регистратуры Поликлиники в устной форме, наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на официальном сайте Поликлиники, а также позвонив по номеру 300-603 Авто-информатор.

3.14. Экстренная госпитализация Пациентов с острой патологией осуществляется бригадой скорой медицинской помощи с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи - ГБУЗКК "Петропавловск-Камчатская городская станция скорой медицинской помощи".

3.15. При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

## IV Права и обязанности Пациентов

4.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача (при согласии врача) и медицинской организации 1 раз в год в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

4.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Поликлиники;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, и на прилегающей территории.

4.3. 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 Поликлиники, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Поликлиники 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 Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в зданиях и на территории ГБУЗ КК ПК ГДП № 1;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей и несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- разговаривать в кабинете врача по мобильному телефону;
- производить фото- и видеосъемку процесса осмотра, лечения, без согласования с лечащим врачом, в силу норм ФЗ «О персональных данных» фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных,
- фото и видеосъемка в коридорах, холлах, служебных помещениях ГБУЗ КК ПК ГДП № 1 без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- распространять в Поликлинике рекламные буклеты, брошюры, содержащие информацию о медицинских препаратах и медицинских изделиях, иную немедицинскую продукцию, а также литературу религиозной направленности и приглашения на массовые мероприятия (концерты, митинги и т.д.);
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд служебного транспорта к зданию Поликлиники;
- запрещается доступ в здание Поликлиники 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике.

## V Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Поликлиникой

5.1. В случае нарушения прав Пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию поликлиники или к Главному врачу согласно графику приема граждан.

Главный врач ГБУЗ КК ПК ГДП № 1: Кремер Светлана Владимировна

Часы приема посетителей: понедельник с 13.00-16.00, телефон: 8 (415-2) 26-50-45, адрес электронной почты: [dgp1@gdp1pk.ru](mailto:dgp1@gdp1pk.ru), либо используя сервис официального сайта.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. 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.

5.5. 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом N 59-ФЗ.

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

## VI Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

6.1. Каждый Пациент (Законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Поликлинике информацию о состоянии своего здоровья (здоровья ребенка), в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии 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.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) 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, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов

6.3. 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

6.5. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

## VII. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее

7.3. Прием Пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде, а также на официальном сайте поликлиники.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии Пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.4. При первичном обращении Пациента (законного представителя) в отделение платных медицинских услуг, с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная документация. Законному представителю Пациента необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

8.5. При оказании Пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.6. Отношения между Поликлиникой и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.7. Перечень видов платных медицинских услуг размещается на официальном сайте Поликлиники, а также на информационном стенде в холле Поликлиники.

## IX. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ КК ПК ГДП № 1, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.3. Посетители нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.