


«УТВЕРЖДАЮ»
Начальник поликлиники
А.Т. Андрушко
«17» сентября 2022 г.

Правила поведения граждан в Поликлинике № 4 ФТС России

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 30.03.1999г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения граждан в федеральном государственном казенном учреждении Поликлиника № 4 Федеральной таможенной службы (далее - Поликлиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, в том числе в профилактике инфекционных заболеваний, направленных на предупреждение возникновения, распространения и раннее выявление таких заболеваний, а также услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников Поликлиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

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.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее, для которого Поликлиника не является местом работы.

Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим следующие виды медицинской деятельности:

- первичная доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь;
- проведение медицинских экспертиз по военно-врачебной экспертизе, экспертизе временной нетрудоспособности, экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе профессиональной пригодности;
- проведение медицинских осмотров профилактических, предварительных, периодических, предрейсовых;
- проведение санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи;
- фармацевтическая деятельность - хранение и отпуск готовых лекарственных препаратов для медицинского применения.

2.2. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.3. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия, номер паспорта, а также предоставляются пациентом документы, определяющие ведомственную принадлежность и правомочность прикрепления на медицинское обслуживание в Поликлинике.

2.4. Медицинская карта является собственностью Поликлиники и хранится в Регистратуре.

2.5. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники.

2.6. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению врача-терапевта или другого специалиста.

2.7. Для получения медицинской помощи в плановом порядке пациент должен записаться на прием к врачу-специалисту. Запись осуществляется по телефону +7 (812) 6350933, 6350931, 6350932 в рабочие дни с 8:00 до 17:00 или при личном обращении в Регистратуру.

2.8. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке.

2.9. 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 ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациента

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

- уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему 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, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг в рамках программ обязательного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе, определенный на период его временной нетрудоспособности, и Правила поведения граждан в Поликлинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных и имеющихся заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- посещать отделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Поликлиники.

3.3. Пациенты и иные 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 с Кодексом

Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ.

3.4. 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:

- вести агитацию и пропаганду, запрещенную законодательством Российской Федерации;
- 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;
- совершать действия, нарушающие противопожарный режим, установленный на объекте (территории);
- совершать действия, нарушающие (изменяющие) функционирование автоматических систем противопожарной защиты и технических средств охраны;
- загромождать территорию, основные и запасные выходы, лестничные площадки, подвальные и чердачные помещения строительными и другими материалами, наличие которых может затруднить эвакуацию людей, материальных ценностей и транспорта при чрезвычайной ситуации и препятствовать ликвидации чрезвычайной ситуации;
- 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, не предназначенных для этих целей;
- курить во всех помещениях Поликлиники и на ее территории;
- разводить на объекте открытый огонь;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- самовольно выносить из здания Поликлиники медицинские документы, полученные для ознакомления;
- самовольно 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;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей сторонних организаций и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники.

Запрещается доступ в здание и помещения 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Санитарно-противоэпидемические (профилактические) требования (мероприятия), направленные на недопущение распространения инфекций

В Поликлинике в зависимости от состояния эпидемиологической обстановки разрабатываются и проводятся в обязательном порядке санитарно-противоэпидемические (профилактические) мероприятия, направленные на обеспечение эпидемиологической безопасности работников, пациентов и посетителей.

Пациенты, посетители и работники в целях недопущения распространения инфекционных заболеваний обязаны:

- проходить термометрию на входе в Поликлинику. Лица с признаками острых инфекционных заболеваний и (или) повышенной температурой тела обращаются за медицинской помощью к врачу-инфекционисту через отдельный вход в Поликлинику;
- при посещении Поликлиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в чистую сменную обувь;
- соблюдать социальное дистанцирование (1,5-2 метра) и масочный режим (правильное ношение одноразовых медицинских масок для защиты органов дыхания) в сезоны эпидемических подъёмов заболеваемости острыми респираторными инфекциями, в том числе, новой коронавирусной инфекции (COVID-19);
- использованные медицинские маски, перчатки, бахилы помещать в специально предназначенные для этих целей ёмкости;
- проводить гигиеническую обработку рук с использованием мыла и воды или спиртосодержащего антисептика до и после контакта с поврежденными участками кожи, повязками, слизистыми оболочками, использованными медицинскими изделиями, при входе и перед выходом из палаты, после посещения туалета.

Пациентам, находящимся на амбулаторном лечении по поводу острых инфекционных заболеваний, запрещается посещать Поликлинику, за исключением осмотра врача-инфекциониста и только через отдельный вход.

Граждане, прибывшие из государств с неблагоприятной ситуацией с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-2019), в Поликлинику не допускаются.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники лично согласно графику приема граждан или в письменном виде.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушений пациентами и иными посетителями правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. 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 Поликлиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Заместитель начальника Поликлиники
по медицинской части



Ю.Е. Сиволодский