

СВЕРЖДАЮ  
Главный врач ФГБУ «Поликлиника № 2»  
Е.В. Володина  
2011 г.



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для пациентов федерального государственного бюджетного  
учреждения «Поликлиника № 2» Управления делами Президента  
Российской Федерации

### I. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов федерального государственного учреждения «Поликлиника № 2» Управления делами Президента Российской Федерации (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ФГБУ «Поликлиника № 2», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов ФГБУ «Поликлиника № 2», их законных представителей, а также иных посетителей поликлиники.

1.3. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте ФГБУ «Поликлиника № 2», а также на информационных стендах поликлиники - у справочного окна регистратуры, в консультативно-диагностическом отделении и в договорном отделе. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

### II. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Пациентами поликлиники являются:

- лица, прикрепленные к поликлинике решением межведомственной Комиссии, образованной Президентом Российской Федерации (далее - Комиссия);
- лица, имеющие намерение получить либо получающие медицинские услуги лично на основании договора на оказание платных медицинских услуг,

заключённого между поликлиникой и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги;

– лица, получающие медицинские услуги в экстренной форме.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию поликлиники осуществляется по пропускам. Пропускной режим регламентируется приказом, утвержденным главным врачом поликлиники. Пропуска оформляются в Бюро пропусков на основании документа, удостоверяющего личность.

2.3. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый пропуск, который заказывается работниками консультативно-диагностического отделения.

2.4. Для заключения договора на платное медицинское обслуживание гражданин обращается в договорный отдел по внутреннему телефону для заказа разового пропуска. После заключения договора на платное медицинское обслуживание, гражданин получает в Бюро пропусков постоянный пропуск, срок которого определяется периодом заключения и оплаты договора.

2.5. Проход на территорию поликлиники пациента, забывшего постоянный пропуск, осуществляется по разовому пропуску, который он получает в Бюро пропусков на основании документа, удостоверяющего личность.

2.6. Проход на территорию поликлиники законного представителя пациента (опекуна, попечителя) осуществляется на основании пропуска полученного в порядке, установленном настоящим пунктом Правил по предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего его назначение законным представителем пациента.

2.7. По просьбе пациента допускается проход на территорию поликлиники сопровождающих его лиц. Решение о выдаче пропуска таким лицам, принимается с учетом санитарно-эпидемиологической обстановки. Сопровождающим пациентов лицам оформляется разовый пропуск на основании документа, удостоверяющего его личность.

2.8. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС), адрес фактического проживания. С целью идентификации личности пациента при оказании медицинских услуг в электронную медицинскую карту вносится его цифровое фотоизображение. Фотографирование пациента осуществляется в бюро пропусков.

При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.9. При состояниях, не требующих экстренной медицинской помощи, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном обращении в регистратуру поликлиники, по телефону call-центра, через терминал, установленный в поликлинике, либо через официальный сайт поликлиники в сети Интернет - [www.p2f.ru](http://www.p2f.ru) (далее – официальный сайт).

2.10. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство, подписанное пациентом (законным представителем).

2.11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 20 минут, поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 20 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившихся в поликлинику с острой зубной болью или с острой болью иной локализации), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

### **III. Права пациентов**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов.

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

3.1.5. Информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.1.6. Перевод (не чаще одного раза в год) к другому лечащему врачу путем подачи соответствующего заявления на имя главного врача (при согласии другого врача).

3.1.7. Получение в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи (фиксируется в информированном добровольном согласии пациента).

3.1.8. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, после оформления письменного отказа от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством в сфере охраны здоровья.

3.1.9. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну (сведений о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении).

3.1.10. 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.

3.1.11. Иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации

предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи. Перечень категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, размещен на официальном сайте и информационных стендах поликлиники.

3.3. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно в регистратуру поликлиники, работники которой организуют ему внеочередной прием к врачу. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке.

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

#### **IV. Правила поведения пациентов и иных посетителей поликлиники**

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители поликлиники обязаны:

4.1.1. Соблюдать настоящие Правила.

4.1.2. Соблюдать внутренний распорядок работы поликлиники.

4.1.3. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

4.1.4. Соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях поликлиники.

4.1.5. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим в поликлинике.

4.1.6. Бережно относиться к имуществу поликлиники.

4.1.7. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

4.1.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи.

4.1.9. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники.

4.1.10. Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

4.1.11. Выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности.

4.1.12. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.1.13. Являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи.

4.1.14. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

4.1.15. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом любому сотруднику поликлиники.

4.2. 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 или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, является

административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

4.3. В целях обеспечения общей безопасности в зданиях поликлиники и прилегающей к ним территории осуществляется видеосъемка. В целях контроля качества все телефонные разговоры в поликлинике записываются.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент считается уведомленным об осуществлении поликлиникой видеосъемки и аудиозаписи телефонных разговоров.

При нарушении общественного порядка, наличии признаков совершения на территории поликлиники преступления, в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации, видео- и аудиозаписи передаются в правоохранительные органы.

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

4.4.1. Проносить на территорию поликлиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.).

4.4.2. Проносить в поликлинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

4.4.3. Посещать поликлинику с домашними животными.

4.4.4. Курить на территории поликлиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и др. помещениях.

4.4.5. Распивать на территории поликлиники спиртные напитки. Входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками ЧОП и /или правоохранительных органов (за исключением случаев, когда пациент нуждается в экстренной медицинской помощи).

4.4.6. Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

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

4.4.8. Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

4.4.9. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями.

4.4.10. Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами.

4.4.11. Производить фото- и видеосъемку на территории поликлиники без предварительного разрешения администрации.

4.4.12. Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках в помещении поликлиники.

4.4.13. Выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях.

4.4.14. Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления и рекламные материалы.

4.4.15. Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники.

4.4.16. Передавать пропуск, предоставляющий право на проход на территорию поликлиники, другому лицу.

## **V. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к руководству поликлиники в письменном виде, в том числе в форме электронного документа.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета граждан, обратившихся к руководству (далее – журнал). 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. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.5. 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.

5.6. В письменном обращении гражданин 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.8. Письменное обращение, поступившее руководству поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.9. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, а на обращение, поступившее в форме электронного документа – на электронную почту, указанную гражданином в обращении, направленном в форме электронного документа.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками поликлиники. 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.

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

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

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

## **VII. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации**

7.1. Условия и порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе утверждается Минздравом России.

7.2. Медицинская карта пациента храниться в поликлинике в течение срока установленного (рекомендованного) Минздравом России.

7.3. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя на основании приказа, утвержденного главным врачом поликлиники.

7.4. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются на основании запроса пациента либо его законного представителя сформированного на бумажном носителе либо в форме электронного документа, требования к запросу, условия и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются Минздравом России.

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

8.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на официальном сайте поликлиники, а также у входа в поликлинику и на информационных стендах.

8.2. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на официальном сайте поликлиники, на информационных стендах или в медицинской регистратуре.

## **IX. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка**

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

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников ЧОП и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками ЧОП и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении настоящих Правил и/или условий договора пациентами, прикрепленными к поликлинике на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования), поликлиника вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

9.4. О нарушении настоящих Правил пациентами, прикрепленными к поликлинике решением Комиссии, поликлиника вправе уведомить Комиссию для принятия соответствующих мер. О нарушении Правил пациентами, получающими медицинскую помощь по программе обязательного медицинского страхования, поликлиника уведомляет страховую медицинскую организацию.

9.5. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



Правила внутреннего распорядка для пациентов федерального государственного бюджетного учреждения «Поликлиника № 2» Управления делами Президента Российской Федерации

Согласовано:


Заместитель главного врача по  
медицинской части

  
\_\_\_\_\_ Е.В. Моляренко

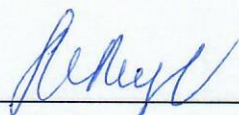
Заместитель главного врача по ЭВН

  
\_\_\_\_\_ Е.П. Ахметзянова


Начальник договорного отдела

  
\_\_\_\_\_ Т.Л. Вихрева


Заведующий отделом контроля  
качества и безопасности медицинской  
деятельности

  
\_\_\_\_\_ М.А. Мухина


Старшая медицинская сестра  
Медицинской регистратуры

  
\_\_\_\_\_ Е.М. Русакова

Начальник инженерно-технического и  
хозяйственного обеспечения

  
\_\_\_\_\_ М.С. Тетеревенков

Начальник юридического отдела

  
\_\_\_\_\_ О.И. Горшкова