

Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области «Городская больница № 2»  
(БУЗОО «ГБ № 2»)



«УТВЕРЖДАЮ»  
Главный врач БУЗОО «ГБ № 2»  
С.Н. Гусева  
2022г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ БУЗОО «ГБ № 2»**

## 1. 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. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Городская больница № 2» (далее - БУЗОО «ГБ № 2», Учреждение) включают:
  - порядок обращения в БУЗОО «ГБ № 2»;
  - права и обязанности пациента, а также иных посетителей БУЗОО «ГБ № 2»;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций между БУЗОО «ГБ № 2» и пациентом, а также иными посетителями Учреждения;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  - график работы Учреждения и ее должностных лиц;
2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в БУЗОО «ГБ № 2», а также иных посетителей Учреждения.
3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей БУЗОО «ГБ № 2» должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры, приемной, на сайте Учреждения), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

## 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

1. В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. Если пациент не проживает на территории обслуживания учреждения, вопрос прикрепления решается с согласия главного врача Учреждения.
  2. Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медицинскую помощь. Первичная медицинская помощь может оказываться населению:
    - в качестве бесплатной - в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;
    - в качестве платной медицинской помощи - за счет средств граждан и организаций.
  3. Для получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Учреждения. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:
    - документ, удостоверяющий личность (паспорт);
    - страховой полис обязательного медицинского страхования (если пациент идет на приём в рамках программы госгарантий). **В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить талон в регистратуре с предъявлением вышеуказанных документов.**В случае оформления электронного талона, пациент приходит непосредственно на амбулаторный прием к врачу-специалисту, имея при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страховой полис обязательного медицинского страхования.
- В случае изменения его персональных данных (при замене паспорта или полиса ОМС) пациент обязан обратиться в регистратуру поликлиники для актуализации информации.

4. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-терапевтом участковым, специалистами кабинета неотложной помощи поликлиники, при вызове врача-терапевта участкового на дом. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

Кабинет неотложной медицинской помощи поликлиники работает с 8.00 до 20.00 по летнему времени и с 8.00 до 19.00 в зимнее время (с 1 октября по 31 марта).

5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру учреждения либо записаться на прием через электронную Единую регистратуру на портале Госуслуг или на сайте <https://omskzdrav.ru>, либо, при невозможности посещения поликлиники и имеющихся жалобах на самочувствие, вызвать врача на дом.

При повторных посещениях талон на амбулаторный прием может быть выдан пациенту врачом-специалистом непосредственно на первичном приеме, либо взят пациентом самостоятельно по рекомендации врача-специалиста.

6. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (далее - Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством Учреждения не допускается.

7. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных и паспортную часть в информированном согласии на медицинское вмешательство.

8. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации, и соответствующими международными договорами. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

9. Медицинская помощь на дому.

Условия оказания медицинских услуг на дому медицинскими работниками Учреждения:

1) медицинская помощь на дому, в том числе и по вызову, переданному врачами скорой медицинской помощи, оказывается при:

- ухудшениях состояния здоровья, не позволяющих больному посетить поликлинику, в том числе и при тяжелых хронических заболеваниях;
- состояниях, угрожающих окружающим (наличие контакта с инфекционным больным, появление сыпи на теле без видимой причины, инфекционные заболевания до окончания заразного периода);
- наличии показаний для соблюдения домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом при установленном заболевании;
- заболеваниях женщин после 20 недель беременности.

2) активные посещения медицинским работником (врачом, фельдшером, медицинской сестрой) пациента на дому осуществляются для:

- патронажа больных с хроническими заболеваниями, состоящих на диспансерном учете, и инвалидов;
- патронажа больных при всех состояниях, описанных в пункте 1 настоящей части;
- организации профилактических и превентивных мероприятий по инициативе медицинских работников;

3) посещения медицинским работником для констатации факта смерти на дому в часы работы поликлиники (осуществляется выход на дом врача или фельдшера — при отсутствии врач-специалиста на данном участке);

4) иные случаи оказания медицинской помощи на дому могут быть установлены действующим законодательством.

Время ожидания медицинского работника на дому регламентируется графиком работы медицинской организации.

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами-специалистами узкой специальности по направлению врача-терапевта-участкового.

10. Прием пациентов врачами-специалистами БУЗОО «ГБ №2».

10.1. Прием проводится согласно графику работы врача-специалиста. Врач может прервать прием для оказания неотложной помощи пациенту. Прием врачом-терапевтом-участковым осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента или по предварительной записи.

10.2. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам осуществляется по средством обращения пациентов в регистратуру поликлиники БУЗОО «ГБ № 2», через «Инфомат», установленный в холле на 1 этаже поликлиники БУЗОО «ГБ № 2», по интернет-талонам.

10.3. Вопрос о необходимости экстренной консультации решается врачом-специалистом совместно с заведующим поликлиникой.

10.4. Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, в том числе сроки ожидания оказания медицинской помощи в стационарных условиях, проведения отдельных диагностических обследований и консультаций врачей-специалистов установлены в соответствии с программой государственных гарантий.

При этом:

- сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), не должны превышать 24 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;
- сроки проведения консультаций врачей-специалистов в случае подозрения на онкологическое заболевание не должны превышать 3 рабочих дня;
- сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования, включая маммографию, функциональная диагностика, ультразвуковые исследования) и лабораторных исследований при оказании первичной медикосанитарной помощи не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения исследований (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание);
- сроки проведения компьютерной томографии (включая однофотонную эмиссионную компьютерную томографию), магнитнорезонансной томографии и ангиографии при оказании первичной медико-санитарной помощи (за исключением исследований при подозрении на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня назначения;
- сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований в случае подозрения на онкологические заболевания не должны превышать 7 рабочих дней со дня назначения исследований;
- срок установления диспансерного наблюдения врача-онколога за пациентом с выявленным онкологическим заболеванием не должен превышать 3 рабочих дня с момента постановки диагноза онкологического заболевания;

- сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи, в том числе для лиц, находящихся в стационарных организациях социального обслуживания, не должны превышать 14 рабочих дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию, а для пациентов с онкологическими заболеваниями - 7 рабочих дней с момента гистологической верификации опухоли или с момента установления предварительного диагноза заболевания (состояния).

10.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Учреждения, пациент может получить в устной форме в регистратуре, наглядно – на информационных стендах Учреждения, расположенных в холле 1 этажа поликлиники, а также на официальном сайте БУЗОО «ГБ № 2».

10.6. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может самостоятельно разрешить врач-специалист Учреждения или при отсутствии возможности выполнения диагностических обследований по месту жительства гражданина, выдается направление на консультацию в специализированное медицинское Учреждение.

### **3. 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» (глава 4).

1. При обращении за медицинской помощью и ее получении 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 (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 законодательными актами;
  - отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
  - обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
  - 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;
  - 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.

## 2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи предоставляется:

- Инвалидам Великой Отечественной войны, инвалидам боевых действий, участникам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий и приравненным к ним в части медицинского обеспечения лицам.
- Бывшим несовершеннолетним узникам фашистских концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных немецкими фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.
- Лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, 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.
- Лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда».
- Нетрудоспособным членам семей погибшего (умершего) инвалида Великой Отечественной войны, инвалида боевых действий, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий и приравненным к ним в части медицинского обеспечения лицам.
- Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы, членам семей (супруге (супругу), родителям, детям в возрасте до 18 лет, детям старше возраста 18 лет, ставшим инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, и детям в возрасте до 23 лет, обучающимся в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, по очной форме обучения) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы.
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы, 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).
- Лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий.
- Реабилитированным лицам
- Гражданам, награжденным нагрудными знаками «Почетный донор СССР» или «Почетный донор России».
- Гражданам, подвергшимся воздействию радиации и получающим меры социальной поддержки в соответствии с Законом Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС», Федеральным законом от 26 ноября 1998 г. № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча», Федеральным законом от 10 января 2002 г. № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне», и приравненным к ним в части медицинского обеспечения в соответствии с постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2123-1 «О распространении действия Закона РСФСР «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» на граждан из подразделений особого риска» лицам.
- Медицинским работникам Учреждения и уволенным медицинским работникам, в связи с выходом на пенсию.

3. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:
  - соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники;
  - бережно относиться к имуществу поликлиники;
  - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
  - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
  - 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;
  - выполнять медицинские предписания;
  - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
4. 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. При этом поликлиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.
5. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:
  - Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
  - 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, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
  - Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
  - Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники.
  - Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц
  - Вести видеозапись сотрудников и посетителей поликлиники

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением**

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» В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию БУЗОО «ГБ № 2» или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику

приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде, через приемную главного врача Учреждения.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.
3. 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.
4. 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 либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию БУЗОО «ГБ № 2», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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 сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.
2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.



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

1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
2. Документации, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.
3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

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

1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
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 время должностных лиц.
3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.
4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

СОГЛАСОВАНО:

Юрисконсульт



---

В.С. Сальников